

Versión 1.0

BOLETÍN (JULIO 2009)  
**a2 RMA (Garantías & Servicios)**

---

**a2 softway C.A.**

<b>Capítulo 1: Generalidades</b> .....	Pág.2
Se describe en detalle el entorno de trabajo con las características básicas del mismo. Además se explican las convenciones y términos utilizados en la ayuda.	
<b>Capítulo 2: Inventarios GS</b> .....	Pág.4
Todo lo referente al inventario secundario que posee el módulo.	
<b>Capítulo 3: Recepción de Productos</b> .....	Pág.5
En este capítulo se explica la creación del documento RMA, el detalle de la recepción y la forma configurable.	
<b>Capítulo 4: Operaciones</b> .....	Pág.17
Todos los procesos de manejo y seguimiento del documento RMA, como creación de presupuestos, servicios, citas, tareas y consulta.	
<b>Capítulo 5: Informes</b> .....	Pág.66
Descripción detallada de todos los informes que genera el módulo.	
<b>Capítulo 6: Sistema</b> .....	Pág.81
En este capítulo se exponen las utilidades y misceláneos del sistema a2 garantías y servicios.	

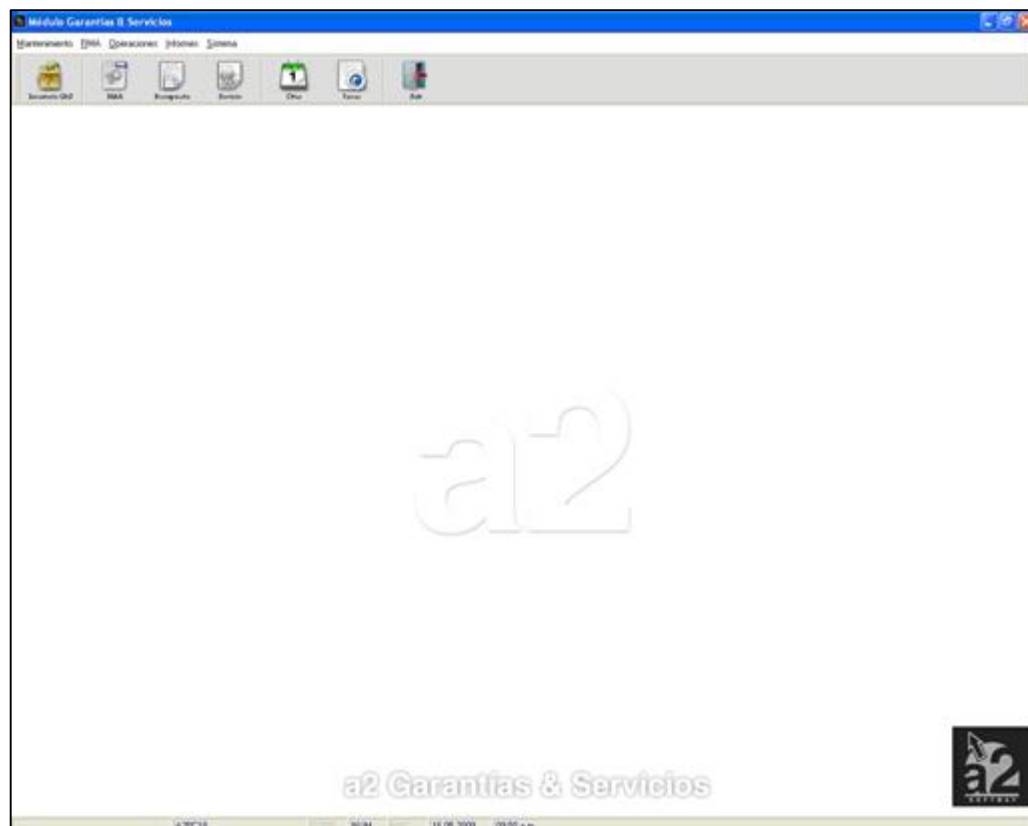
# a2 RMA – a2 Garantías & Servicios:

## Capítulo 1: Generalidades:

**RMA (Return Merchandise Authorization) - (Autorización de Devolución de Mercancía):**

**a2 Garantías y Servicios** es un módulo que junto con la aplicación a2 Herramienta Administrativa Configurable controla, audita y hace seguimiento a productos que necesiten servicios, posean algún desperfecto que amerite una reparación, cambio o devolución ya bien pertenezcan a un inventario propio o de un tercero.

Todo esto posible con la creación de un documento RMA permitiendo así un seguimiento controlado y manteniendo la información entre cliente-empresa-proveedor.



## Características Generales del Módulo

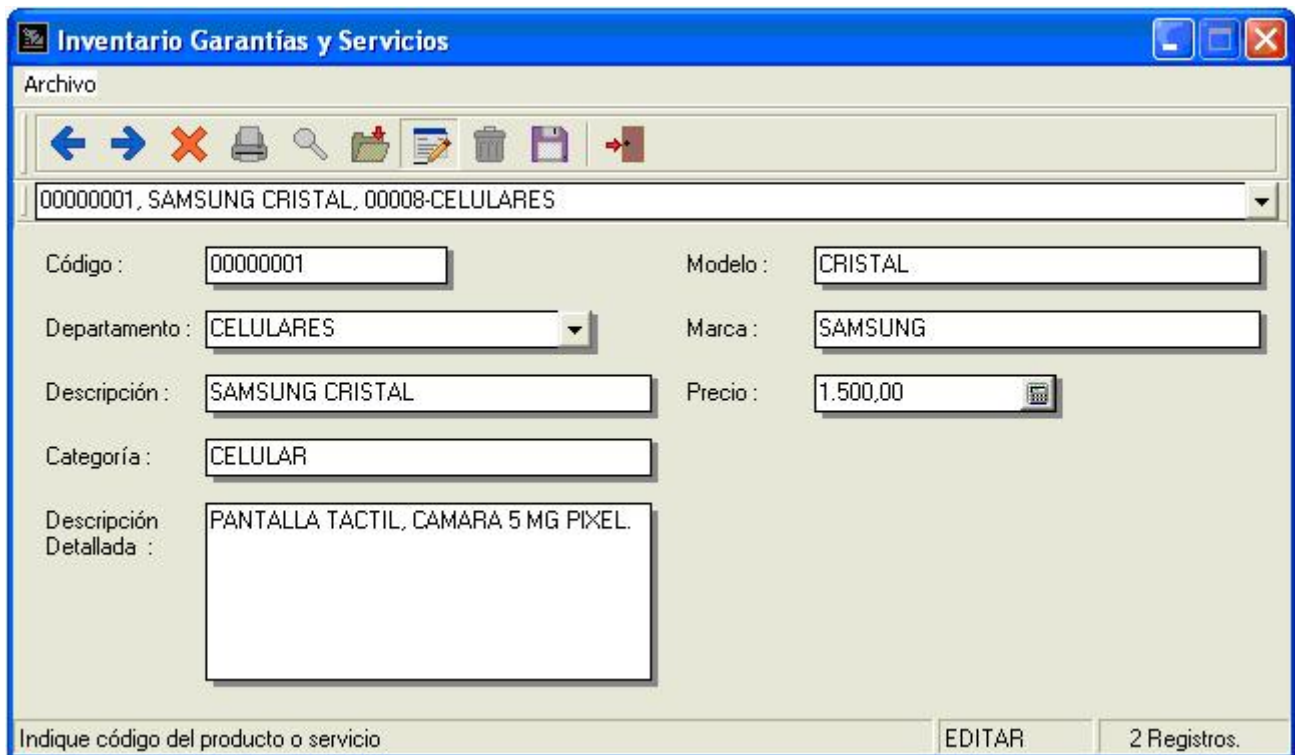
- Recepción de productos.
- Diagnostico de productos.
- Creación de presupuestos.
- Creación de servicios.
- Seguimientos de documentos.
- Consulta de documentos.
- Anulación de documentos.
- Creación de citas.
- Creación y seguimiento de tareas.
- Creación de inventario.
- Informes.
- Entre otros.

## Capítulo 2: Inventarios GS:

Todo lo referente al inventario secundario que posee el módulo.



El inventario del módulo de garantías y servicios, sirve para todos aquellos productos que la empresa no vende o distribuye propiamente. La forma es similar pero con menos datos que presenta el inventario de a2 administrativo, tal como se puede ver en la siguiente imagen:



The screenshot shows the 'Inventario Garantías y Servicios' form. The title bar is blue with the text 'Inventario Garantías y Servicios'. Below the title bar, there is a menu bar with the text 'Archivo'. Below the menu bar, there is a toolbar with several icons: a blue left arrow, a blue right arrow, a red X, a printer icon, a magnifying glass, a green folder icon, a blue document icon, a trash can icon, a purple floppy disk icon, and a red right arrow. Below the toolbar, there is a dropdown menu with the text '00000001, SAMSUNG CRISTAL, 00008-CELULARES'. Below the dropdown menu, there are several input fields: 'Código : 00000001', 'Modelo : CRISTAL', 'Departamento : CELULARES', 'Marca : SAMSUNG', 'Descripción : SAMSUNG CRISTAL', 'Precio : 1.500,00', 'Categoría : CELULAR', and 'Descripción Detallada : PANTALLA TACTIL, CAMARA 5 MG PIXEL'. At the bottom of the form, there is a text box with the text 'Indique código del producto o servicio' and two buttons: 'EDITAR' and '2 Registros'.

Solo aparecen las especificaciones básicas, que servirán de información a la hora de recibir algún producto que no se posea en el inventario de a2 administrativo.



En la ventana de recepción, se observa una barra de botones que se encuentran en la parte inferior de la pantalla:



Esta compuesta por 9 botones:

- Detalle: (ALT + D) permite visualizar los detalles de los productos recibidos.
- Insertar: (ALT + I) visualiza la ventana de detalle de recepción.
- Modificar: (ALT + M) visualiza en modo edición la ventana de detalle de recepción.
- Borrar: (ALT + B) este botón elimina un producto de la lista.
- Cargar: (ALT + C) muestra una lista donde se muestran todos los documentos que han sido guardados pero no totalizados.
- Guardar: (ALT + G) con el botón guardar se almacena la información dejando la transacciones en estado pendiente.
- Procesar: (ALT + P) el botón permite procesar la transacción que se esta ejecutando.
- Cancelar: (ALT + C) borra todos los ítems que se hayan elegido para la transacción.
- Salir: (ALT + S) permite salir de la ventana.



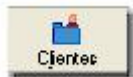
En la parte superior de la pantalla debajo de los detalles del cliente y vendedor, se observa una barra de botones complementarios:



Inventario: visualiza una ventana con el inventario de a2 administrativo.



Reimpresión: reimprime documentos procesados.



Clientes: presenta la ventana con clientes almacenados en a2 administrativo.



P. Recibidos: despliega una menú con las opciones productos a2 y productos G&S, visualizando todos los productos recibidos por el módulo.

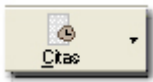


Contacto: muestra la ventana para editar el nombre y teléfono del cliente seleccionado, también puede guardar la modificación en la BD de clientes de a2 administrativo.

Form titled "Contacto" with the following fields and buttons:

- Field "Contacto" containing the text "David Marcela".
- Field "Teléfono" containing the text "0261-7532144".
- Button "Aceptar" (Accept).
- Button "Guardar Tlf." (Save Phone).

Green arrows point to the "Contacto" and "Teléfono" fields, and a blue arrow points to the "Guardar Tlf." button.



Citas: consulta e inserta las citas pendientes. Al presionar el botón se despliega un menú con las opciones de citas de hoy y otras fechas mostrando una ventana con el rango de fechas que se desean consultar.

Form titled "Citas en otras fechas" (Appointments on other dates) with the following fields and buttons:

- Field "Fecha desde" (Date from) with a calendar icon.
- Field "Fecha hasta" (Date until) with a calendar icon.
- Button "Aceptar" (Accept).
- Button "Cancelar" (Cancel).

Green arrows point to the "Fecha desde" and "Fecha hasta" fields.



Anular RMA: permite anular un documento RMA siempre y cuando no este finalizado o entregado.



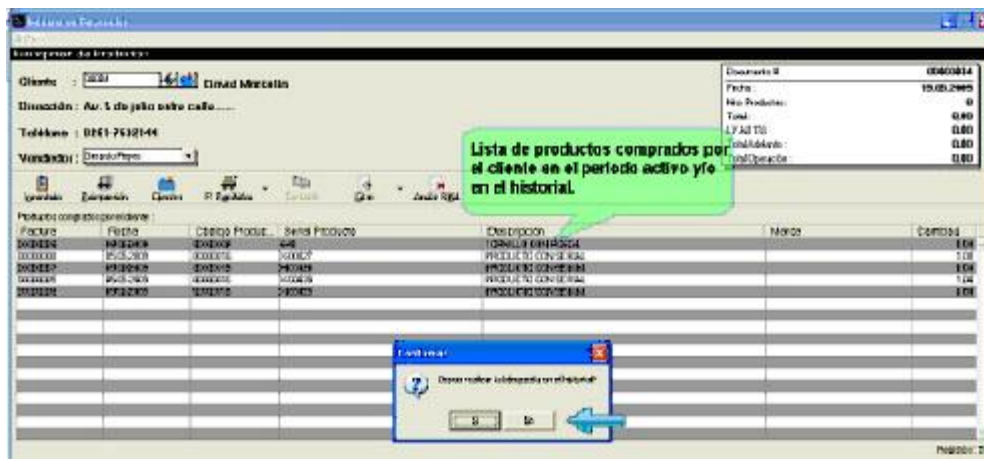
## Realizar una recepción

El primer paso es seleccionar el cliente insertando el código o buscándolo en la BD de a2 administrativo, también esta la opción de registrar un cliente nuevo. Luego de seleccionar el cliente se detallan los datos nombre, dirección y teléfono tal como se muestra en la siguiente imagen:



El recuadro rojo detalla un combo box con los vendedores de a2 administrativo, seleccionando así el vendedor que esta recibiendo el producto.

Una vez seleccionado el cliente, se mostraran todas las compras realizadas por el cliente en el periodo activo del a2 administrativo, también esta la opción de mostrar las operaciones de facturas realizadas en periodos anteriores, la cual dependerá de la [configuración](#) seleccionada, facilitando así la búsqueda del producto. Lo antes descrito se muestra en la siguiente imagen:

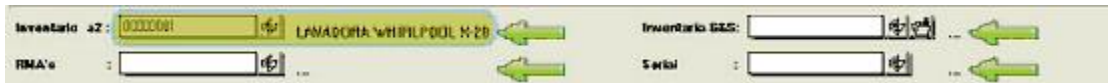



Factura	Fecha	Código	Producto	Serial	Descripción	Marca	Cantidad
000004	05/05/2005	000004	000004	000004	PRODUCTO CONSERVA		1.00
000004	05/05/2005	000004	000004	000004	PRODUCTO CONSERVA		1.00
000004	05/05/2005	000004	000004	000004	PRODUCTO CONSERVA		1.00
000004	05/05/2005	000004	000004	000004	PRODUCTO CONSERVA		1.00

En la lista de productos comprados por el cliente se detalla el n° de factura, fecha emisión, código del producto, serial, descripción, marca y cantidad.

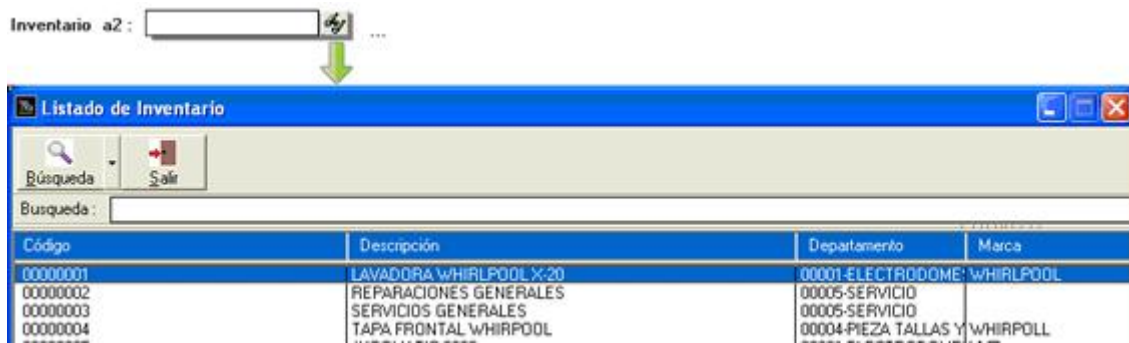
Otra opción para seleccionar el producto que se recibe, es por los diferentes campos de búsqueda ubicados debajo de la primera lista, ahí encontramos a Inventario a2, Inventario G&S, RMA's y Serial. Solo se podrá seleccionar una búsqueda por vez, si ya esta seleccionado un producto dentro de un campo se bloquean las demás, en caso de querer

utilizar otro campo de búsqueda simplemente se borra el código del producto buscado con anterioridad y se desbloquearan los campos de búsqueda.



Todos los campos de búsqueda que se visualizan en la imagen anterior tienen la opción de insertar el código del producto y estos automáticamente buscan la descripción, si no se conoce el código del producto esta la opción de búsqueda presionando el botón .

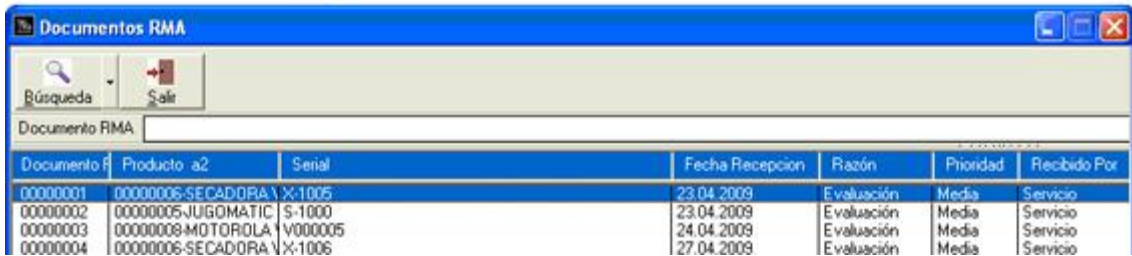
El campo de búsqueda inventario a2, detalla un listado con todos los ítems almacenados en el inventario de a2 administrativo.



Otro campo de búsqueda es RMA's, el cual muestra una lista con todos los documentos RMA junto con el producto generados por el módulo.

**Nota:** solo aparecerán los documentos procesados, es decir, que no hayan sido anulados y estén finalizados y entregados.

RMA's :  




Documentos RMA

Búsqueda Salir

Documento RMA

Documento	Producto a2	Serial	Fecha Recepcion	Razón	Prioridad	Recibido Por
00000001	00000006-SECAD/DRA \ X-1005		23.04.2009	Evaluación	Meda	Servicio
00000002	00000005-JUGOMATIC S-1000		23.04.2009	Evaluación	Meda	Servicio
00000003	00000008-MOTOROLA V000005		24.04.2009	Evaluación	Meda	Servicio
00000004	00000006-SECAD/DRA \ X-1006		27.04.2009	Evaluación	Meda	Servicio

Inventario G&S es otra opción de búsqueda, usado cuando el producto que se esta recibiendo no se maneja en el inventario a2 administrativo. También posee la opción de incluir productos al [inventario de garantías y servicios](#) con el botón .

Inventario G&S:   



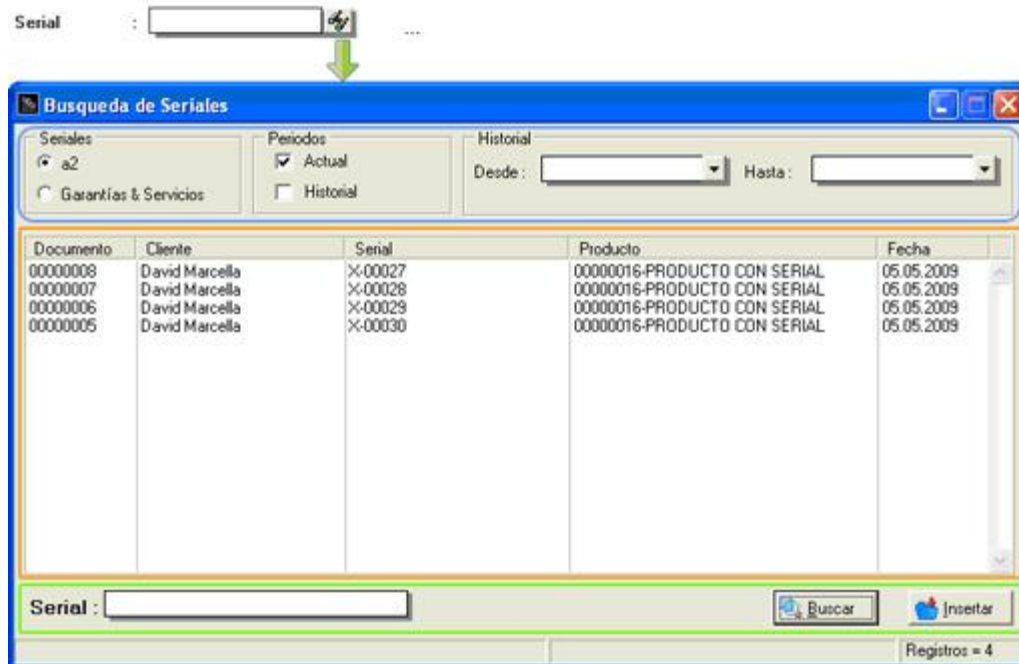
Inventario de Productos

Búsqueda Salir

Código

Código	Descripción	Departamento	Marca
00000001	SAMSUNG CRISTAL	00008-CELULARES	SAMSUNG
00000002	HP PXS00	00007-COMPUTADORA	HP

Por ultimo tenemos el campo serial, esta opción nos visualiza la ventana de búsqueda de seriales. En la siguiente imagen se puede observar en el recuadro azul los filtros de seriales (búsqueda de seriales en a2 administrativo o en el módulo garantías y servicio), periodos (actual y/o historial) y historial (selección del rango desde - hasta).



La lista que esta resaltada con el cuadro anaranjado detalla las facturas con el n° de documento, nombre del cliente, serial del producto, descripción del producto y la fecha en que se efectuó la factura. En la parte inferior de la ventana dentro del recuadro verde, se ubica la opción de poder filtra por el campo serial. Una vez de haber encontrado el serial, se selecciona en la lista el ítem y se hace doble clic o se presiona el botón insertar.

Luego de haber buscado en la BD (base de datos) el producto recibido, se presiona el botón de "Insertar" ubicado en la parte inferior de la ventana junto con los botones de detalle, modificar, borrar, cargar, guardar, procesar, cancelar y salir. Al presionar el botón insertar se visualizara la ventana configurable detalle recepción.

En la imagen se puede observar tres secciones con diferentes colores, dos de las cuales se encuentra en la pestaña detalle:

The screenshot shows a software window titled "Detalle de Recepción" (Reception Detail). The window is divided into three main colored sections: a blue header, an orange product details section, and a green repair details section. The blue header contains fields for "Recibido Por:" (Gerardo Reyes), "Recepción:" (20.05.2009, 10:20 P.M.), "Adelanto:" (0,00), and "Costo Revisión:" (50,00). The orange section contains fields for "Departamento:" (ELECTRODOMESTICOS), "Categoría:" (LAVADORAS), "Descripción:" (LAVADORA WHIRLPOOL X-20), "Marca:" (WHIRLPOOL), "Serial:" (S-1234), and "Factura:". The green section contains fields for "Razon Rep.:" (Evaluación), "Prioridad:" (Media), "Cantidad:" (1), "Vence en:" (20.07.2010), "Garantía:" (425 días), "Modo:" (Garantía, Servicio, Ambos), and "Producto de Terceros". It also includes text boxes for "Condiciones Físicas:" and "Fallas:". The window has "Aceptar" and "Cancelar" buttons at the bottom and "Modo Inserción" at the bottom right. Three arrows point to the blue, orange, and green sections respectively.

- En el recuadro azul, se encuentran los campos recibido por (empleado o técnico que recibe el producto), recepción (fecha y hora), adelanto (monto adelantado por el cliente) y costo revisión.
- Dentro del recuadro naranja, se detalla de forma solo lectura el departamento, categoría, descripción y marca, también están los campos editable serial y factura del producto recibido.
- Por ultimo en el recuadro verde están los campos razón del reporte (razón por la cual se recibe el producto), prioridad, cantidad, vence en (fecha de vencimiento), garantía (días que le queda de vencimiento), modo (garantía, servicio o ambos), productos de terceros, condiciones físicas y fallas.

Dentro de la pestaña componentes, que son todos elementos que se reciben junto con el producto.

Detalle de Recepción

Detalle Producto

Recibido Por : Gerardo Reyes Adelanto : 0,00

Recepción : 20.05.2009 10:20 P.M. Costo Revisión : 50,00

Detalle Componentes

Código : 1

Cantidad : 1

Descripción : Manual

Detalle : Manual de usuario

Insertar Modificar Borrar Guardar Cancelar

Código	Descripción	Detalle	Canti.
1	Manual	Manual de usuario	1

Aceptar Cancelar

Modo Inserción

- En el recuadro azul se pueden observar los campos código, cantidad, descripción y detalle.
- **Nota:** no es necesario introducir todos los campos.
- Dentro el recuadro anaranjado se ubican los botones insertar, modificar, borrar, guardar y cancelar.

Pasó a paso:

- 1) Presionar el botón insertar para poder habilitar los campos.
- 2) Luego se rellenan los campos necesarios.
- 3) Finalmente se presiona guardar, de lo contrario cancelar para anular la inserción.
- 4) El botón modificar, edita el ítem seleccionado en la lista, si desea que el cambio se efectúe debe presionar guardar de lo contrario cancelar para anular el cambio.

**Nota:** tanto en la pestaña detalle como componentes se pueden insertar nuevos campos ya que es una **forma configurable**.



Seguidamente al confirmar el proceso del documento, se visualiza la ventana de pago similar a la de a2 administrativo:

**Forma de Pago**

Cientes : David Marcella  
Total Factura : Bs.F 65,50

Monto	Tipo	Banco	Detalle del documento
65,50	Efectivo	Bolívar Fuerte	
0,00	Efectivo	Bolívar Fuerte	

Vuelto : 0,00 65,50

El pago realizado en caso de que haya monto de revisión y/o adelanto, será guardado en la caja chica que se [configuró](#) inicialmente en el módulo. Aceptando el pago se procede a imprimir el documento RMA y finaliza el proceso de recepción.



EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.

RMA 00000034  
Fecha :25.05.2009  
Hora : 10:53 a.m.  
Página :1

0261-123456  
123456789 12345679

Cliente : David Marcella  
Dirección : Av. 5 de julio entre calle.....  
Rif : 1111111  
Teléfono : 0261-7532144  
Vendedor : Gerardo Reyes

Código	Serial	Descripción	Cantidad	Modo	Razón	Adelanto	Revisión
00000001	S-1234	LAVADORA WHIRLPOOL X-20	1	Servicio	Evaluación	10,00	50,00

Condiciones Físicas

- \* LA TAPA SE ENCUENTRA DESALINEADA Y NO CIERRA CORRECTAMENTE
- \* NO POSEE EL BOTON ORIGINAL DE ENCENDIDO.
- \* POSEE UNA RASPADURA EN LA PARTE FRONTAL.

Falla Reportada

- \* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORRECTAMENTE
- \* SE APAGA AUTOMATICAMENTE SIN CONFIGURAR NADA.
- \* POSEE UN RUIDO AL LAVAR LA ROPA.

Total Neto:	50,00
I.V.A.:	5,50
Total Adelanto:	10,00
Total Operación:	55,50
Total Cancelado:	65,50

\_\_\_\_\_  
Recibido por

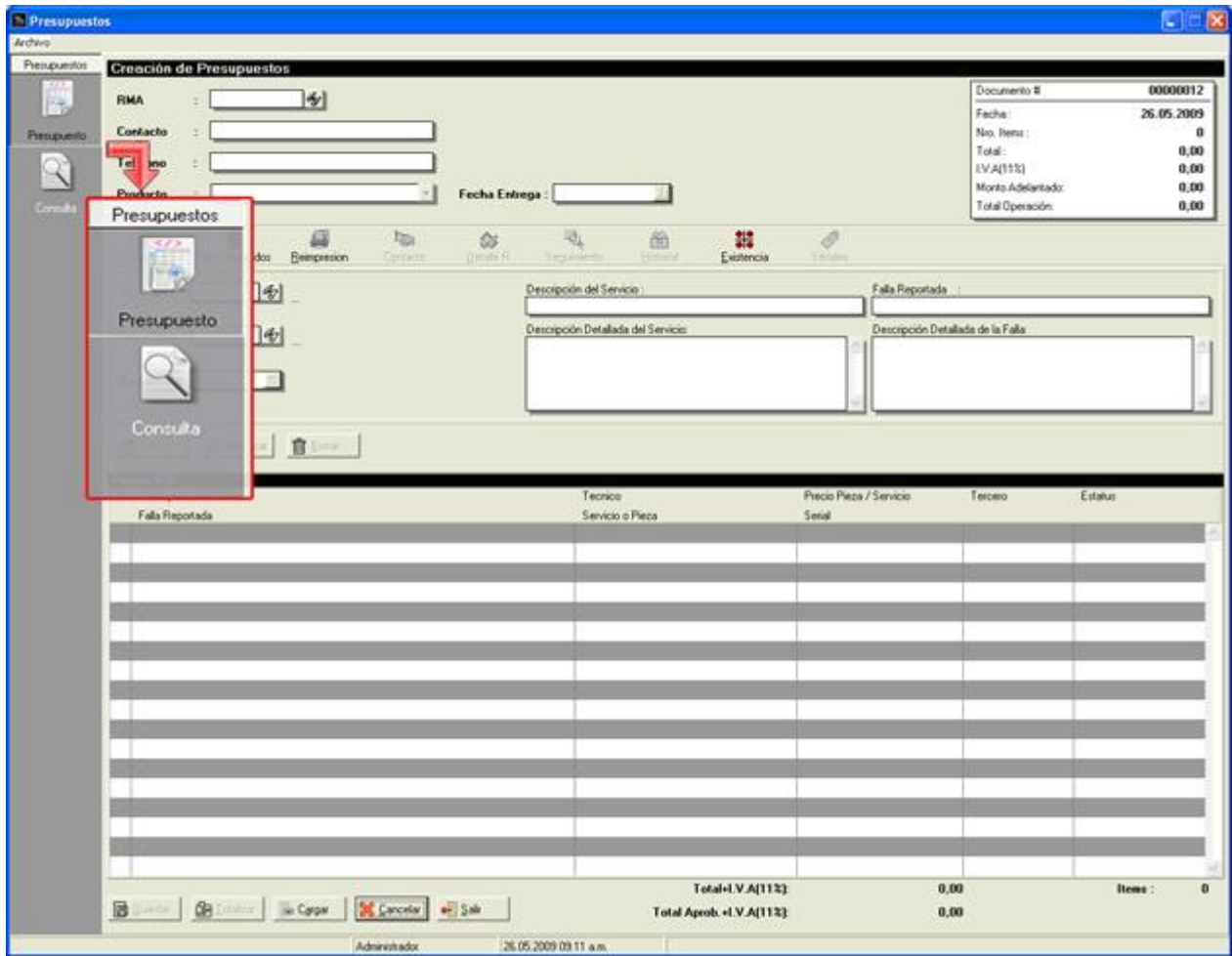
**Nota:** el reporte RMA es totalmente configurable y podrá ser modificado a igual que los reportes de a2 administrativo en a2Sistema.

## Capítulo 4: Operaciones.

**Presupuestos:** Una de las operaciones del módulo es la creación de presupuestos, que es un documento o informe que detalla el coste que tendrá un servicio en caso de realizarse. La emisión de presupuestos permite a las empresas establecer prioridades y evaluar la consecución de sus garantías y servicios.



La ventana posee un menú lateral izquierdo con las operaciones presupuesto y consulta, tal como se muestra resaltado en la siguiente imagen:



## Menú Presupuestos:



Para iniciar la creación de un presupuesto, primero se selecciona el documento RMA generado con la recepción del producto. Una vez de haber seleccionado el documento, automáticamente se rellenan los campos de contacto, teléfono y los productos incluidos en ese documento:

**Creación de Presupuestos**

RMA : 00000035

Contacto : David Marcella

Teléfono : 0261-7532144 **No Contactado**

Producto : 00000001-LAVADORA WHIRLPOOL X-20 E Fecha Entrega : 26.05.2009

Otros datos que se detallan en la imagen anterior son el estatus (contactado y no contactado) del cliente con respecto al documento y la fecha estimada de finalización de la orden de servicio.

**Nota:** el campo producto esta representado por un combo box, por si el documento RMA posee más de un producto.

A un lado de los datos del contacto en la parte superior derecha de la pantalla se ubica el detalle del documento, mostrando el numero del documento, fecha, número de ítems, total (sin impuesto), impuesto, monto adelantado y total operación (total más impuesto).

**Creación de Presupuestos**

RMA : 00000035

Contacto : David Marcella

Teléfono : 0261-7532144 **Contactado**

Producto : 00000001-LAVADORA WHIRLPOOL X-20 E Fecha Entrega : 26.05.2009 **Contactado**

**Detalle general del documento RMA.**

Documento #	00000012	00000012
Fecha :	28.05.2009	28.05.2009
Nro. Items :	1	1
Total :	111,11	111,11
I.V.A(11%)	12,22	12,22
Monto Adelantado:	10,00	10,00
Total Operación:	123,33	123,33

En la parte inferior de la ventana se pueden observar 5 botones.



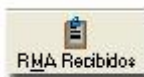
- Guardar: (ALT + G) con el botón guardar se almacena la información dejando la transacción en estado pendiente.
- Totalizar: (ALT + T) permite procesar la transacción que se está ejecutando.
- Cargar: (ALT + A) aparece una lista donde se muestran todos los documentos que han sido guardados pero no totalizados.
- Cancelar: (ALT + C) borra todos los ítems que se hayan elegido para la transacción.
- Salir: (ALT + S) permite salir de la transacción.



La barra de botones complementario se muestra en la parte superior de la ventana y contienen botones para:



Consulta de presupuestos realizados.



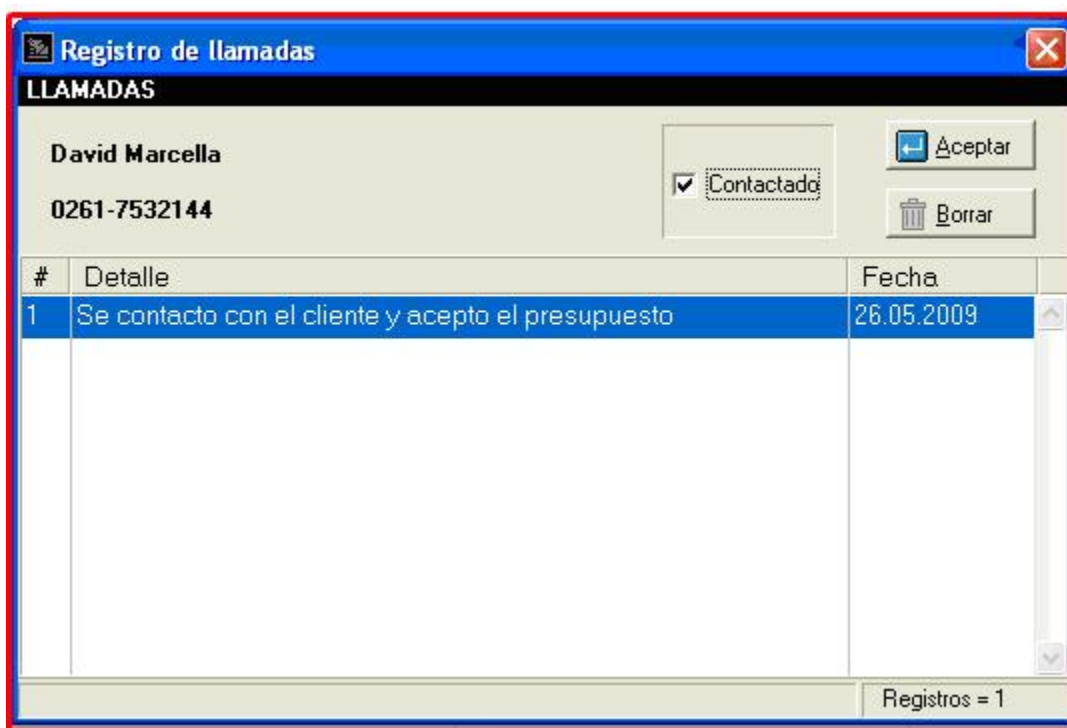
Consulta de documentos RMA.



Reimprimir un documento de presupuestos que haya sido procesado.



Consulta y registra las llamadas realizadas al cliente.

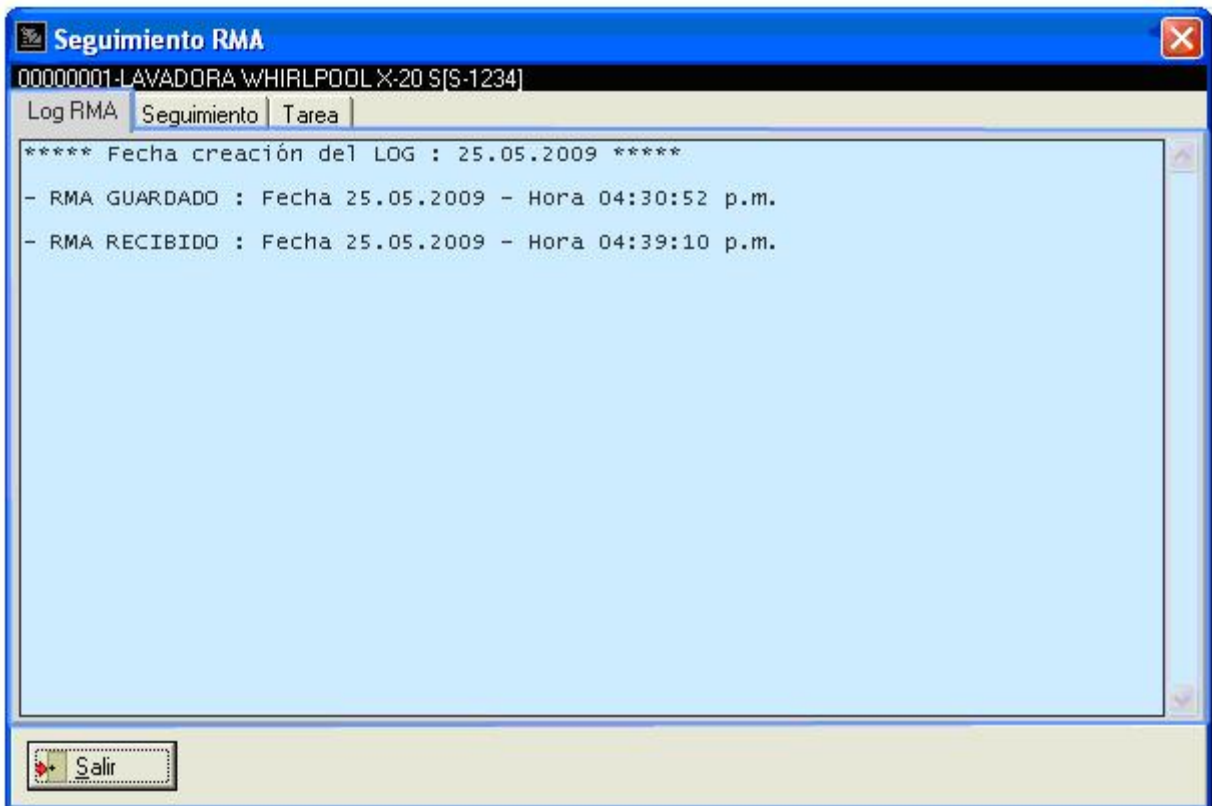




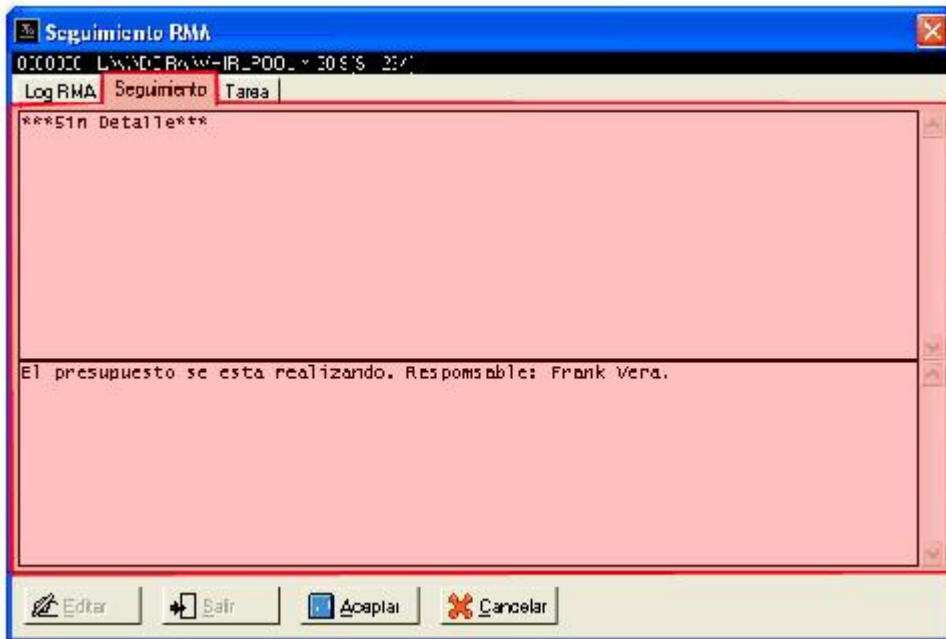
Muestra la ventana en modo lectura del detalle de recepción del producto.



Visualiza una ventana que permite consultar e insertar el seguimiento y tareas del documento. La ventana posee tres pestañas: Log RMA (bitácora del documento), Seguimiento y Tarea.



Dentro de la pestaña Log RMA se detallan todas las operaciones con fecha y hora que se ejecutan con el documento RMA, desde que se crea el documento hasta que se finaliza.

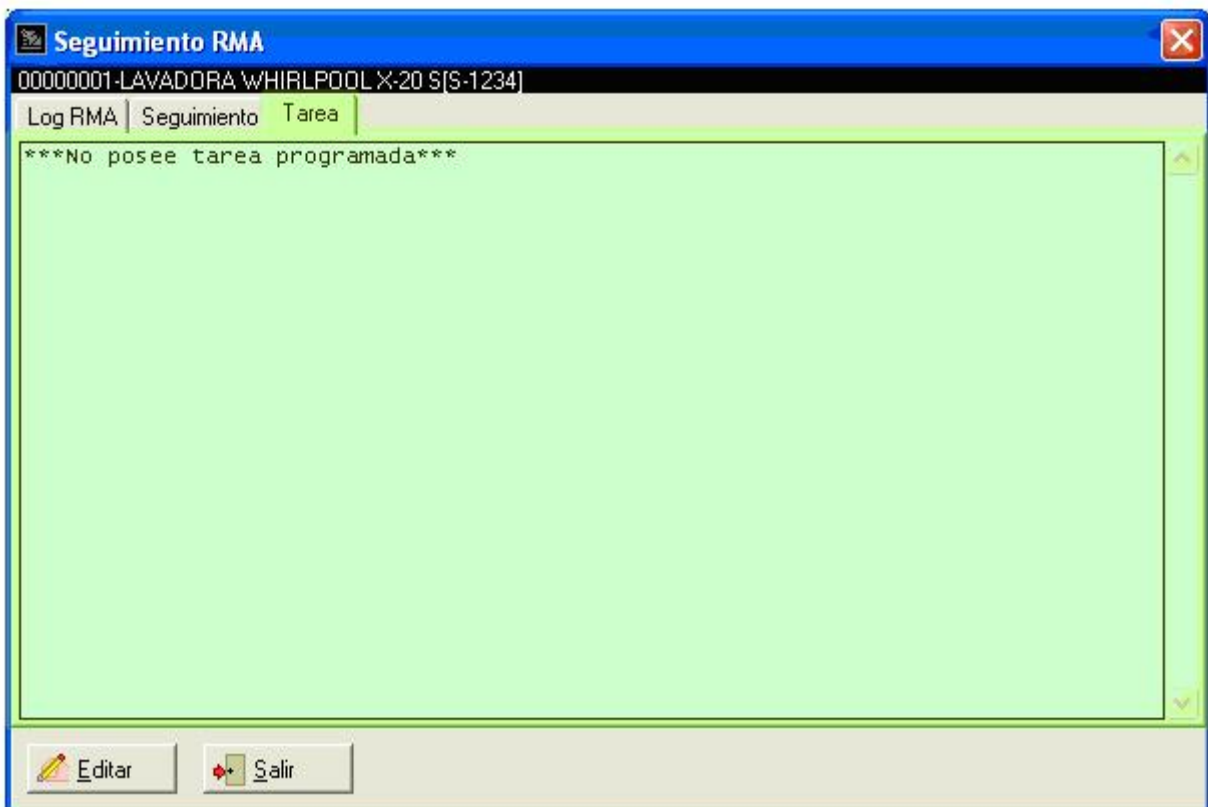


Inicialmente si el documento no posee seguimiento aparece le mensaje "\*\*\*\*Sin detalle\*\*\*\*".

Para introducir un detalle al seguimiento se presiona el botón Insertar y automáticamente se divide el campo memo.

Dentro del campo memo inferior se escribe el detalle que se desea introducir y para finalizar la inserción se hace clic sobre el botón aceptar.

La pestaña Tarea muestra todas las tareas configuradas en el documento RMA, también permite introducir nuevos detalles en las tareas (siempre y cuando el documento presente tareas programadas).



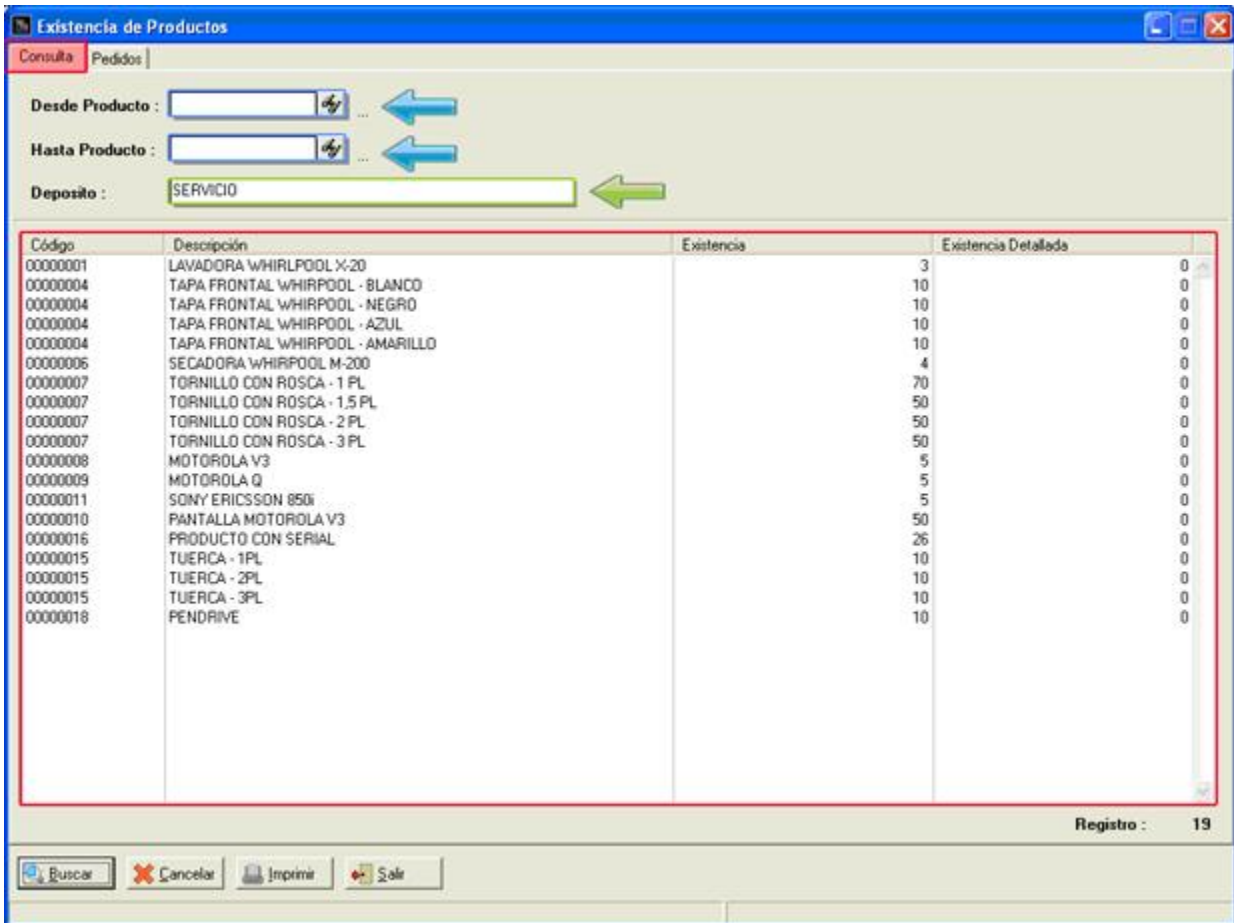






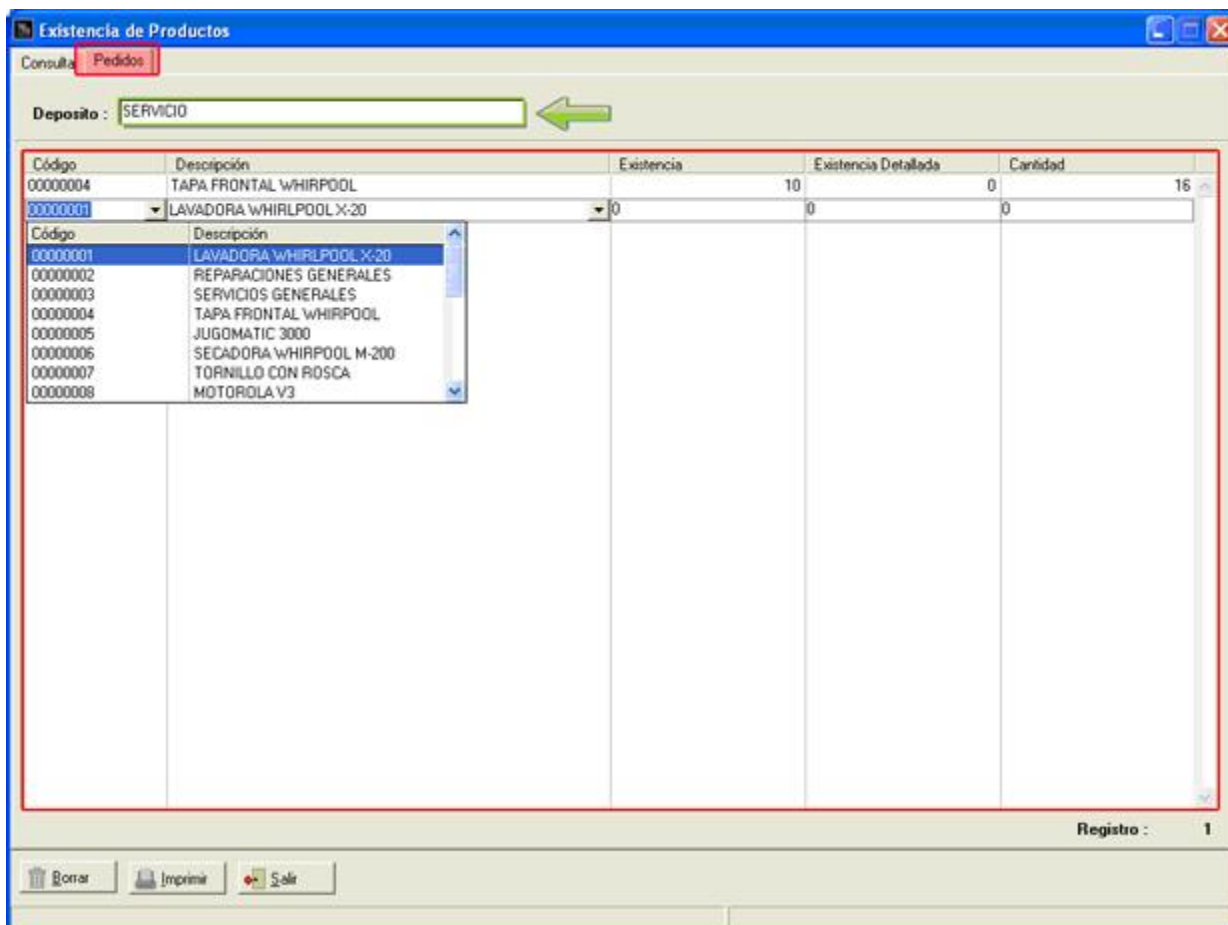
Presenta la ventana para consultar y solicitar piezas o productos para el depósito asignado al módulo.

La ventana existencia presenta dos pestañas consulta y pedidos:



La pestaña consulta permite como su mismo nombre lo indica consultar la existencia de productos en el depósito asignado al módulo, también posee los filtros de productos para una búsqueda mas específica.

La pestaña pedido permite seleccionar e insertar la cantidad de productos o piezas que hacen falta en el depósito.

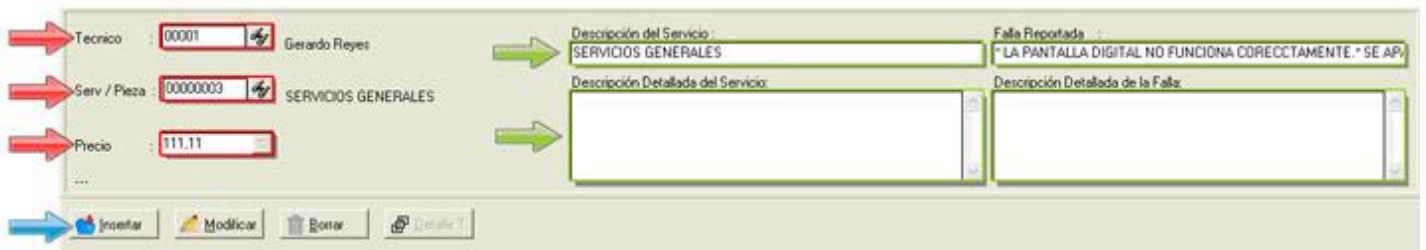




Asignar serials al producto. Solo se activa para aquellos productos que manejan serials.

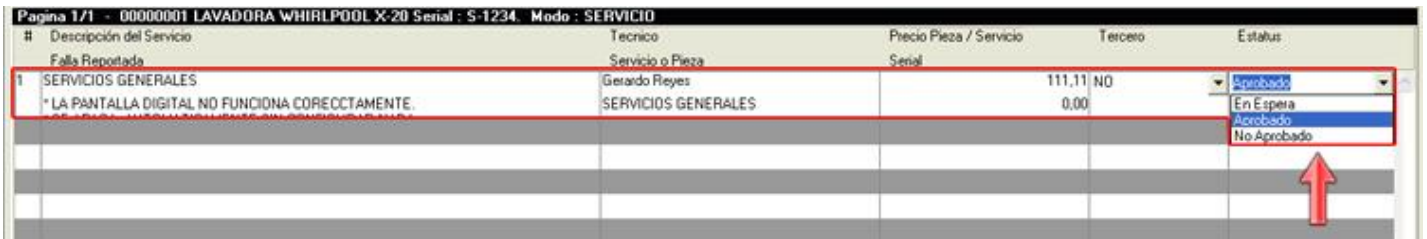


Una vez seleccionado el documento a presupuestar, se procede a seleccionar los datos del servicio tales como el técnico (la persona que realizara el servicio), el servicio o pieza, precio (es modificable solo si se habilitó la opción en la configuración o si la descripción del servicio o producto seleccionado empieza con el signo "?"), descripción del servicio, descripción detallada, falla reportada y una descripción detallada de la falla. Al introducir todos los datos se presiona el botón insertar.



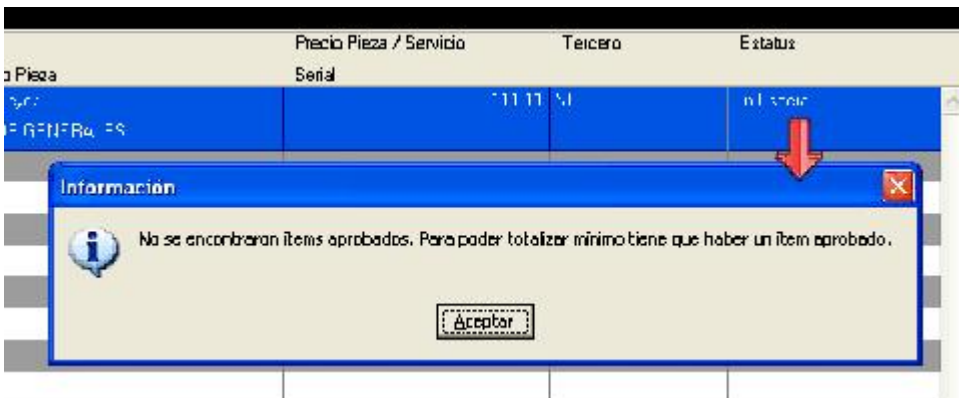


Inicialmente al introducir un ítem este se encuentra con el estatus “En Espera”, para poder cambiar el estatus se presiona doble clic sobre el ítem, colocando así en modo edición el campo de Tercero y Estatus.



El campo Tercero indica si el ítems va ser realizado por un tercero (otra empresa) y el campo Estatus indica el estado de los ítems En Espera, Aprobado y No Aprobado. Para aceptar el cambio del estatus se presiona la tecla Enter. Una vez de haber aprobado todos los ítems introducidos en el presupuesto se procede a finalizar el documento, para ejecutar esta acción se presiona el botón Totalizar.

**Nota:** para poder totalizar el documento por lo menos un ítem tiene que estar Aprobado, en el caso de estar uno o más ítems en espera el módulo confirma si desea continuar.



Al totalizar el presupuesto se visualiza la forma de pago, siempre y cuando este configurado el porcentaje de pago para poder iniciar el presupuesto, de lo contrario solo se mostrara aceptando el mensaje de confirmación “Desea pagar incluir un adelanto” para el servicio.



**Forma de Pago**

Cientes : David Marcella  
Monto Total : Bs.F 319,21  
Monto Minimo (10,00% del total) : Bs.F 31,92

Monto	Tipo	Banco	Detalle del documento
10,00	Adelanto		
21,92	Efectivo	Bolívar Fuerte	

Vuelto : 0,00 0,00

Otro mensaje de confirmación que puede visualizarse es sobre el estatus del contacto, este aparece cuando el estatus es "No Contactado":

**Confirmar**

La persona contacto del Doc. RMA se encuentra "No contactado". Desea cambiar el estatus a "Contactado"?



- Buscar por, tiene las opciones booleanas Aprobados, Pendientes, Totalizados, Por Totalizar, Contactados y Sin Contactar.

The screenshot shows a search interface with two main sections. On the left, there is a list of filters: RMA, Presupuesto, Técnico, Tercero, Inventario a2, Inventario G&S, Cliente, and Serial, each with a text input field and a search icon. On the right, there are date selection fields for 'Fecha Emisión' and 'Fecha Entrega', each with 'Desde' and 'Hasta' sub-fields. Below these is a 'Buscar por' section with six checkboxes: Aprobados, Totalizados, Contactados, Pendientes, Por Totalizar, and Sin Contactar.

En la parte derecha superior se pueden visualizar los botones que ejecutan la consulta de los documentos. Son 5 botones con las siguientes funciones:



- Buscar: (ALT + B) ejecuta la búsqueda y detalla los documentos en la lista.
- Preliminar: (ALT +P) visualiza los ítems de la lista en el visor de reportes.
- Imprimir: (ALT + I) imprime los ítems insertados en la lista.
- Cancelar: (ALT + C) borra todos los ítems insertados en la lista.
- Atrás: (ALT + A) este botón se habilita cuando se presiona doble clic sobre un ítem de la lista para visualizar el detalle del mismo y permite regresar a la lista principal

El resultado de la búsqueda se refleja en la lista ubicada debajo de los filtros y botones. La lista muestra los campos Tipo (el tipo del documento: presupuesto o servicio), el número de documento, el número RMA, el número de productos, la fecha emisión, fecha de entrega, contacto, estado del contacto, estado del documento, estado de aprobación y el monto total.

Ítem resultado de la consulta de presupuestos. Para ver el detalle del documento presiona doble clic sobre el ítem.

Tipo	Documento	RMA	Nro. Produc...	Fecha Emisión	Fecha Entrega	Contacto	Estatus Contacto	Estatus Documento	Aprobado	Monto
PRE	00000012	00000035	1	28.05.2009	28.05.2009	David Marcella	Contactado	Totalizado	SI	319.21
PRE	00000013	00000036	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	315.58
PRE	00000014	00000037	1	28.05.2009	28.05.2009	Manuel Briceño	Contactado	Totalizado	SI	121.98
PRE	00000015	00000038	1	28.05.2009	28.05.2009	David Marcella	No Contactado	Totalizado	SI	121.98
PRE	00000016	00000039	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	121.98



Para poder ver el detalle de los ítems es necesario hacer doble clic sobre el ítem, automáticamente se muestra otra pantalla con dos listas detallando los productos y los ítems de servicio. Para regresar a la pantalla anterior se presiona el botón atrás que se habilita al entrar al detalle.

La consulta posee 3 preliminares el detalle general de la búsqueda, detalle productos y detalle ítems. Una muestra del preliminar general se muestra en la siguiente imagen:

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

0261-123456

12345679

123456789

Fecha:29.05.2009

Hora: 04:23 p.m.

Página: 1

**PRESUPUESTOS**

Tipo	Documento	RMA	Nro Pro.	F. Emisión	F. Entrega	Contacto	Estatus Contac.	Estatus Doc.	Apro...	Total
FRE	0000012	0000035	1	29.05.2009	28.05.2009	David Marcela	Contactado	Totalizado	SI	319,21
FRE	0000013	0000036	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	315,58
FRE	0000014	0000037	1	28.05.2009	28.05.2009	Manuel Briceño	Contactado	Totalizado	SI	121,98
FRE	0000015	0000038	1	28.05.2009	28.05.2009	David Marcela	No Contactado	Totalizado	SI	121,98
FRE	0000016	0000039	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	121,98
TOTAL :										1.000,73

Preliminar con el detalle productos:

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

0261-123456

12345679

123456789

Fecha:29.05.2009

Hora: 04:45 p.m.

Página: 1

**PRESUPUESTOS**

Tipo	Documento	RMA	Nro Pro.	F. Emisión	F. Entrega	Contacto	Estatus Contac.	Estatus Doc.	Apro...	Total
FRE	0000012	0000035	1	29.05.2009	28.05.2009	David Marcela	Contactado	Totalizado	SI	319,21
		<u>Codigo</u>	<u>Serial</u>			<u>Descripción</u>		<u>a2</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total</u>
		0000001	S-1234			LAVADORA WHIRLPOOL X-20		SI	Evaluación	319,21
FRE	0000013	0000036	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	315,58
		<u>Codigo</u>	<u>Serial</u>			<u>Descripción</u>		<u>a2</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total</u>
		0000008	S-0001			MOTOROLA V3		SI	Evaluación	315,58
FRE	0000014	0000037	1	28.05.2009	28.05.2009	Manuel Briceño	Contactado	Totalizado	SI	121,98
		<u>Codigo</u>	<u>Serial</u>			<u>Descripción</u>		<u>a2</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total</u>
		0000005	SN			JUGOMATIC 3000		SI	Evaluación	121,98
FRE	0000015	0000038	1	28.05.2009	28.05.2009	David Marcela	No Contactado	Totalizado	SI	121,98
		<u>Codigo</u>	<u>Serial</u>			<u>Descripción</u>		<u>a2</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total</u>
		0000016	X-00029			PRODUCTO CON SERIAL		SI	Evaluación	121,98
FRE	0000016	0000039	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	121,98
		<u>Codigo</u>	<u>Serial</u>			<u>Descripción</u>		<u>a2</u>	<u>Concepto</u>	<u>Total</u>
		0000008	SN			MOTOROLA V3		SI	Evaluación	121,98
TOTAL :										1.000,73

**Preliminar con el detalle productos y detalle ítems:**

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

XX

0261-123456

12345679

123456789

Fecha: 29.05.2009

Hora: 04:51 p.m.

Página: 1

**PRESUPUESTOS**

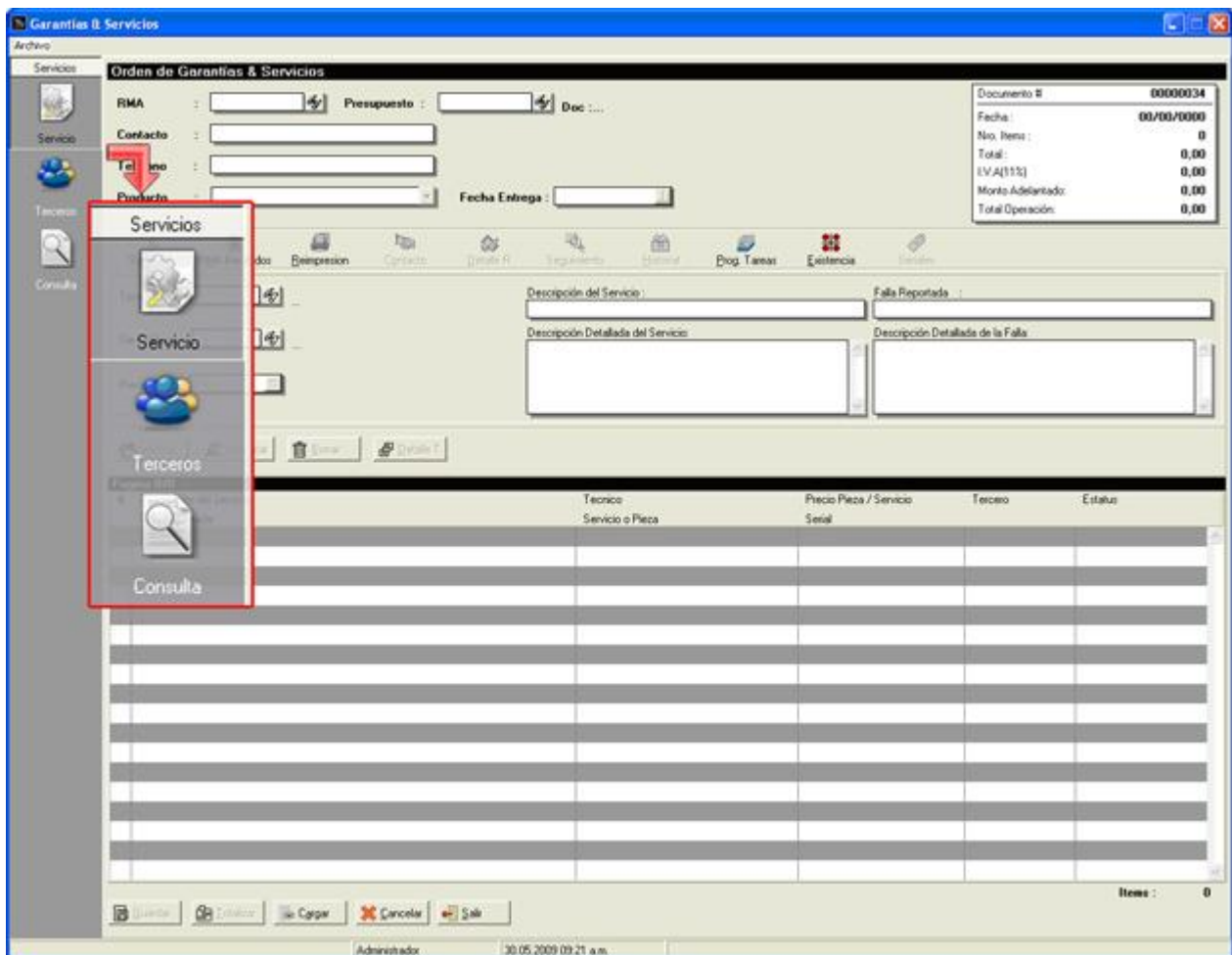
Tipo	Documento	RMA	Nro Fro.	F. Emisión	F. Entrega	Contacto	Estatus Contac.	Estatus Doc.	Apro...	Total
FRE	00000012	00000035	1	29.05.2009	28.05.2009	David Marcela	Contactado	Totalizado	SI	319,21
	<b>Codigo</b>	<b>Serial</b>				<b>Descripción</b>		<b>a2</b>	<b>Concepto</b>	<b>Total</b>
	00000001	S-1234				LAVADORA WHIRLPOOL X-20		SI	Evaluación	319,21
	<b>#</b>	<b>Descripción de servicio</b>				<b>Pieza o Servicio</b>				<b>Monto</b>
	<b>Estatus</b>	<b>Falla Reportada</b>				<b>Tecnico</b>				
	1	SERVICIOS GENERALES				SERVICIOS GENERALES				111,11
	A	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE				Gerardo Reyes				
	2	REPARACIONES GENERALES				REPARACIONES GENERALES				176,47
	A	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE				Gerardo Reyes				
FRE	00000013	00000036	1	28.05.2009	28.05.2009	Frank	Contactado	Totalizado	SI	315,58
	<b>Codigo</b>	<b>Serial</b>				<b>Descripción</b>		<b>a2</b>	<b>Concepto</b>	<b>Total</b>
	00000008	S-0001				MOTOROLA V3		SI	Evaluación	315,58
	<b>#</b>	<b>Descripción de servicio</b>				<b>Pieza o Servicio</b>				<b>Monto</b>
	<b>Estatus</b>	<b>Falla Reportada</b>				<b>Tecnico</b>				
	1	REPARACIONES GENERALES				REPARACIONES GENERALES				174,42
	A	* LA PANTALLA NO FUNCIONA.				Gerardo Reyes				
	2	SERVICIOS GENERALES				SERVICIOS GENERALES				109,89
	A	* LA PANTALLA NO FUNCIONA.				Gerardo Reyes				

**Servicio:**



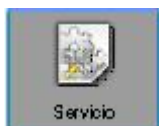
La operación Servicio es una manera de entregar valor a los clientes, a través de facilidades que les permitan alcanzar sus objetivos, sin la propiedad, costos y riesgos de los recursos y actividades asociadas, logrando así que las áreas de servicios se especialicen y consigan eficiencia en sus procesos.

La ventana Servicio es exactamente igual a la de [Presupuesto](#) pero con algunas opciones adicionales.



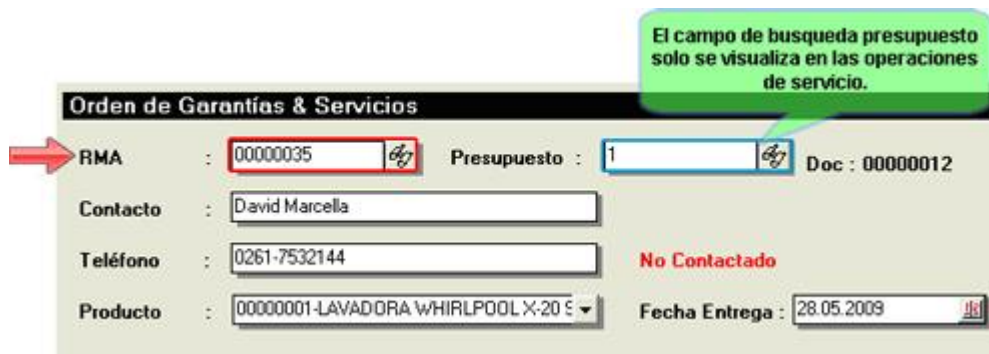
Unas de las diferencias es la opción de terceros ubicada en el menú lateral izquierdo de la forma, también se puede observar el campo de búsqueda Presupuesto.

### Menú Servicios:



Servicio

La creación de un Servicio es exactamente igual a la de un [Presupuesto](#), seleccionando el documento RMA o el presupuesto (este campo solo se visualiza en Servicio).



<b>RMA</b>	: 0000035	Presupuesto	: 1	Doc	: 00000012
<b>Contacto</b>	: David Marcella				
<b>Teléfono</b>	: 0261-7532144				
<b>Producto</b>	: 00000001-LAVADORA WHIRLPOOL X-20				
<b>Fecha Entrega</b>	: 28.05.2009				

No Contactado

Para iniciar un documento de Servicio existen dos opciones, seleccionando el documento RMA o directamente el presupuesto, en ambos casos los campos de contacto, teléfono y producto se rellenaran automáticamente. Dentro del campo de presupuesto se detalla el código único del documento y a un lado el número de documento.

**Orden de Garantías & Servicios**

RMA : 00000035 Presupuesto : 1 Doc : 00000012

Contacto : David Marcella

Teléfono : 0261-7532144 No Contactado

Producto : 00000001-LAVADORA WHIRLPOOL X-20 Fecha Entrega : 28.05.2009

Documento # 00000034  
 Fecha: 01.06.2009  
 No. Items: 1  
 Total: 287,58  
 I.V.A(11%): 31,63  
 Monto Adelantado: 31,92  
 Total Operación: 319,21

Al seleccionar el presupuesto automáticamente se detalla la información general del documento.

Técnico : Descripción del Servicio : Falta Reportada :  
 Serv / Pieza : Descripción Detallada del Servicio : Descripción Detallada de la Falta :  
 Precio : 0,00

Los ítems aprobados del presupuesto también se cargan al documento del servicio.

Insertar Modificar Borrar Detalle T

Página 1/1 - 00000001 LAVADORA WHIRLPOOL X-20 Señal: 5-1234. Modo: SERVICIO

#	Descripción del Servicio	Técnico	Precio Pieza / Servicio	Tercero	Estatus
1	SERVICIOS GENERALES Falta Reportada: * LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE * SE APAGA AUTOMATICAMENTE	Gerardo Reyes		111,11 NO	En Espera
2	REPARACIONES GENERALES Falta Reportada: * LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE * SE APAGA AUTOMATICAMENTE	Gerardo Reyes		176,47 NO	En Espera

Items : 2

Guardar Totalizar Cancelar Salir

Otra opción disponible dentro de la forma es el botón Detalle T. (Detalle Tercero), la cual se encuentra en los botones de manejo de ítems de servicio:



El botono Detalle T. inicialmente esta desactivado, se activa cuando un ítem seleccionado en la lista tenga el estatus de tercero "SI", una vez de haber seleccionado "SI" se muestra una pequeña ventana en donde se selecciona la empresa (Terceros) que realizara el ítem de servicio, luego se presiona el botón aceptar para finalizar la opción.



Al presionar el botón Detalle T. se visualizara la ventana Detalle Ítems Terceros, en esta ventana se lleva el control de entrada y salida del producto en manos de terceros. Dentro del combo box Tercero se hallan las empresas (proveedores de a2 administrativos) que realizaran el servicio, detallando a su lado el número de ítems relacionados.

**Detalle Items Terceros**

Tercero : 00001-MANUX C.A. Nro. Items : 1

Responsable : 00001 Gerardo Reyes

Fecha Salida : 02.06.2009 Fecha Entrega : 04.06.2009

E. Salida : En Espera E. Entrega : En Espera

Detalle :  
La empresa esta encargada del transporte del producto.

Guardar D. Salida Salir

Resaltado en azul se encuentran los campos de Responsable (Técnico o vendedor de la empresa), Fecha de Salida, Fecha de Entrega, Estatus de Salida, Estatus de Entrega y Detalle. Una vez llenado el formulario se guarda, también esta la opción de imprimir un documento de salida.

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

0201-123456  
12345679                      123456789

Fecha: 01.06.2009  
Hora: 05:31 p.m.  
Página: 1

**TERCEROS RMA**

Tercero : 00001-MANUX C.A.  
Doc. Servicio : 00000034

Documento	RMA	Responsable	Fecha Salida	Fecha Entrega	Estatus Salida	Estatus Entrega	Total
00000034	00000035	Gerardo Reyes	02.06.2009	04.06.2009	En Espera	En Espera	300,35
#	Producto	Descripción de servicio				Monto	
Estatus	Pieza o Servicio	Falta Reportada					
3	00000001-LAVADORA WHIRLPOOL X-20 S[5-1234]	INSTALACIÓN				300,35	
TER	PRODUCTO CON SERIAL						

**Detalle**

La empresa esta encargada del transporte del producto.

Responsable \_\_\_\_\_

Recibido por \_\_\_\_\_

Procesado por: Serial S/N: N/D EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.

[ TER = Tercero ]

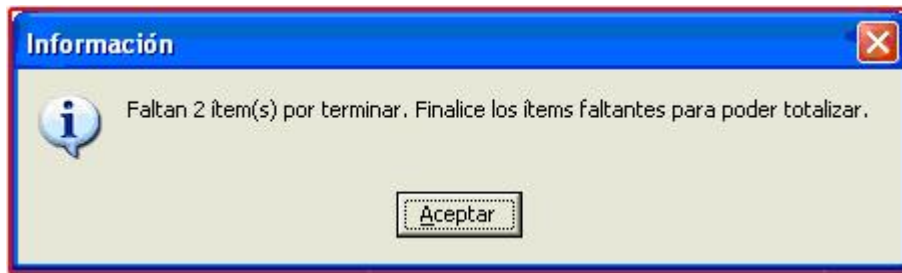
Los estatus de los ítems de servicio son diferentes a los de presupuestos, entre las opciones tenemos En Espera, Iniciado, Parado, Terminando y En Tercero.

Página 1/1 - 00000001 LAVADORA WHIRLPOOL X-20 Serial : S-1234. Modo : SERVICIO

#	Descripción del Servicio	Tecnico	Precio Pieza / Servicio	Tercero	Estatus
	Falta Reportada	Servicio o Pieza	Serial		
1	SERVICIOS GENERALES	Gerardo Reyes	111,11	NO	En Espera
	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE.	SERVICIOS GENERALES	0,00		En Espera
2	REPARACIONES GENERALES	Gerardo Reyes	176,47	NO	Parado
	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORECCTAMENTE. * SE APAGA AUTOMATICAMENTE	REPARACIONES GENERALES			Terminado
3	INSTALACIÓN	Gerardo Reyes	270,59	SI	En Tercero
	PRODUCTO CON SERIAL				En Espera



Para poder totalizar el documento todos los ítems del servicio tienen que estar en estatus Terminado de lo contrario mostrara el siguiente mensaje:



Una vez finalizados todos los ítems del servicio se procede a totalizar el documento, a diferencia de totalizar Presupuesto en donde algunos casos se visualizan la ventana de Pago, en Servicio se genera una factura pendiente en a2 Administrativo con todos los ítems del documento juntos con sus montos, también se imprime el documento Servicio que es totalmente configurable al igual que el de Presupuesto. Para terminar el proceso solo hay que totalizar la factura pendiente en a2.

EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.

PRESUPUESTO

0261-123456

00000012

123456789

12345679

Fecha : 03.06.2009

Hora : 08:25 a.m.

Página : 1

Cliete : David Marcella  
 Dirección : Av. 5 de julio entre calle.....  
 RH : 111111  
 Teléfono : 0261-7532144

Vendedor :

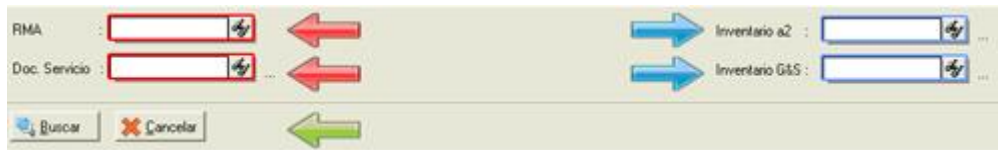
RMA	Código	Serial	Descripción	Cantidad	Modo	Razón	Total
00000005	00000001	S-1234	LAVADORA WHIRPOOL X-20	1	SERVICIO	Gratificación	619,57
#	Descripción de Servicio		Pezzo o Servicio		Monto		
Estatus	Falla Reportada			Técnico			
1	SERVICIOS GENERALES			SERVICIOS GENERALES		120,20	
Terminado	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORRECTAMENTE			Gerardo Reyes			
2	REPARACIONES GENERALES			REPARACIONES GENERALES		195,88	
Terminado	* LA PANTALLA DIGITAL NO FUNCIONA CORRECTAMENTE			Gerardo Reyes			
3	INSTALACIÓN			PRODUCTO CON SERIAL		300,25	
Terminado				Gerardo Reyes			

Total Neto:	207,58
I.V.A.:	31,63
Total Adelanto:	31,92
Total Operación:	319,21
Total Cancelado:	21,92



Estos dos rangos de fecha permiten buscar documentos dependiendo de la fecha en que salieron de la empresa hacia el tercero y/o la fecha de entrega que realizó el tercero del producto a la empresa.

Otros de los campos de búsqueda que funcionan como filtros son RMA (documento de recepción), Documento de Servicio, Inventario a2 y Inventario G&S. Para ejecutar la búsqueda de los documentos se tiene que presionar el botón **Buscar** o de lo contrario si se desea eliminar todos los datos contenidos en las lista presione **Cancelar**.



La información buscada se detalla en las dos listas ubicadas debajo de los filtros, la primera lista contiene los documentos relacionados con terceros y la segunda detalla los ítems del documento seleccionado.

Documento	RMA	Responsable	Fecha Salida	Fecha Entrega	Estatus Salida	Estatus Entrega
00000036	00000036	Daniel Gut	03/06/2009	05/06/2009	En Espera	En Espera

Items de Servicio					No. Registros
#	Producto o Pieza	Descripción del Servicio	Falla Reportada	Estatus Servicio	Precio
1	MOTOROLA V3 TUERCA	INSTALACIÓN	* LA PANTALLA NO FUNCIONA * EL SOFTWARE DEL EQUIPO SE CUELGA.	Tercero	13.50

Buttons: Imprimir, Salir

En la parte inferior izquierda se ubican dos botones, Imprimir y Salir.

- Imprimir: (ALT + I) visualiza una ventana para seleccionar e imprimir los detalles de las lista

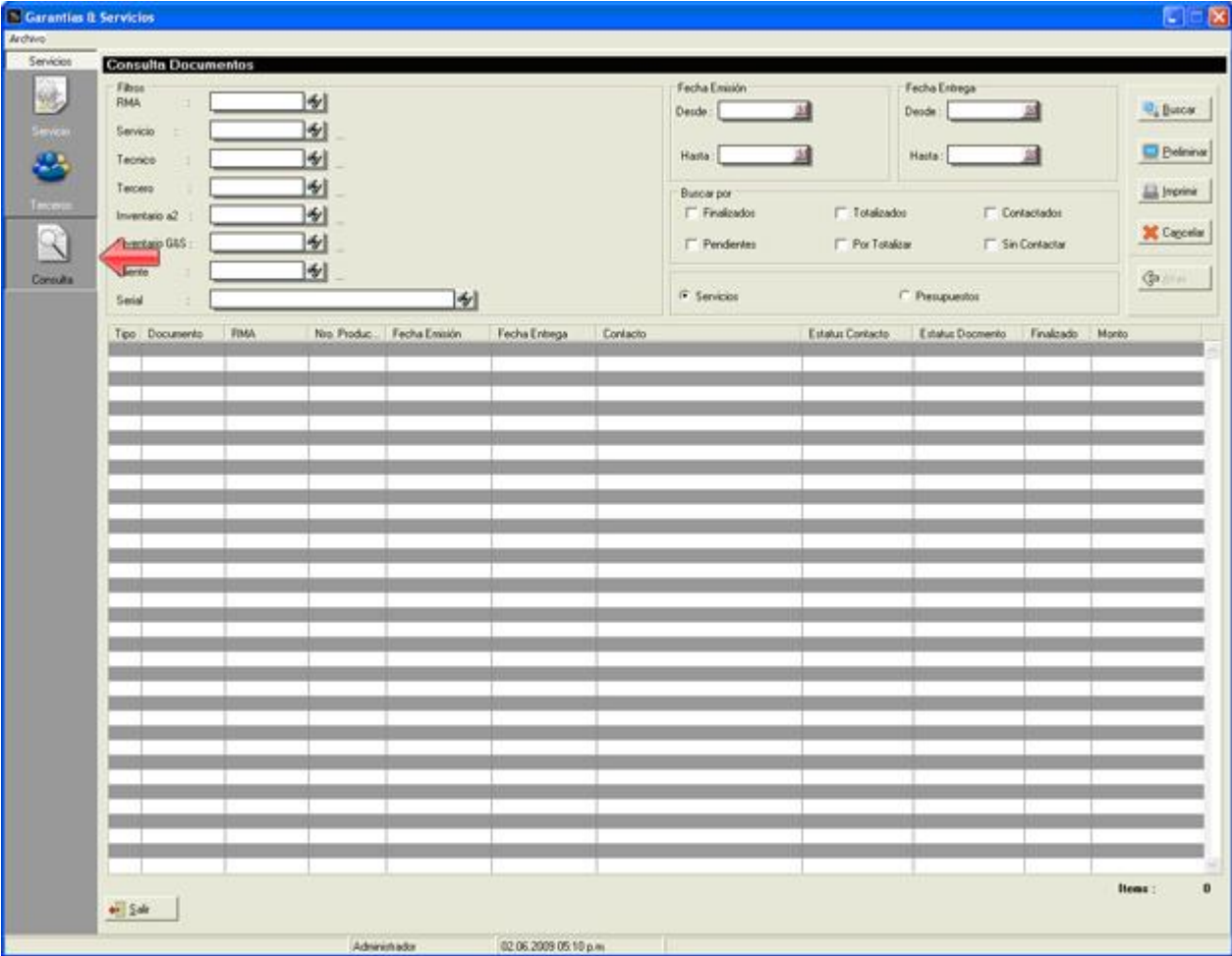






**Consulta:**

La opción de Consulta en el menú de servicio es similar a la [Consulta Presupuesto](#). Esta opción consulta y detalla los documentos de servicio y presupuesto.



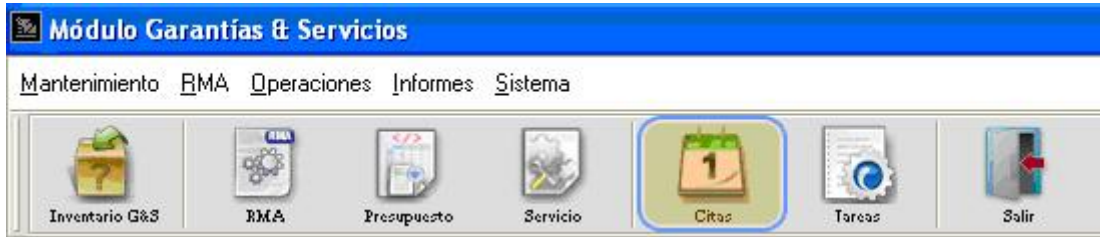
El proceso de consulta se explica detalladamente en [Consulta Presupuesto](#). El único detalle diferente con respecto a Consulta Presupuesto es la selección del tipo de documento (Servicio o Presupuesto).

The screenshot shows the 'Consulta Documentos' interface. On the left, there is a list of filters: RMA, Servicio, Tecnico, Tercero, Inventario a2, Inventario G&S, Cliente, and Serial. The 'Servicio' filter is highlighted with a red box. On the right, there are date selection fields for 'Fecha Emisión' and 'Fecha Entrega', each with 'Desde' and 'Hasta' sub-fields. Below these are search criteria: 'Finalizados', 'Totalizados', 'Contactados', 'Pendientes', 'Por Totalizar', and 'Sin Contactar'. At the bottom right, there are two radio buttons: 'Servicios' (which is selected and highlighted with a red box) and 'Presupuestos'. A red arrow points from the 'Servicio' filter to the 'Servicios' radio button.

Al seleccionar la opción de Presupuestos el filtro de búsqueda Servicio cambia a Presupuesto y el filtro de Buscar Por “Finalizados” cambia por “Aprobados”.

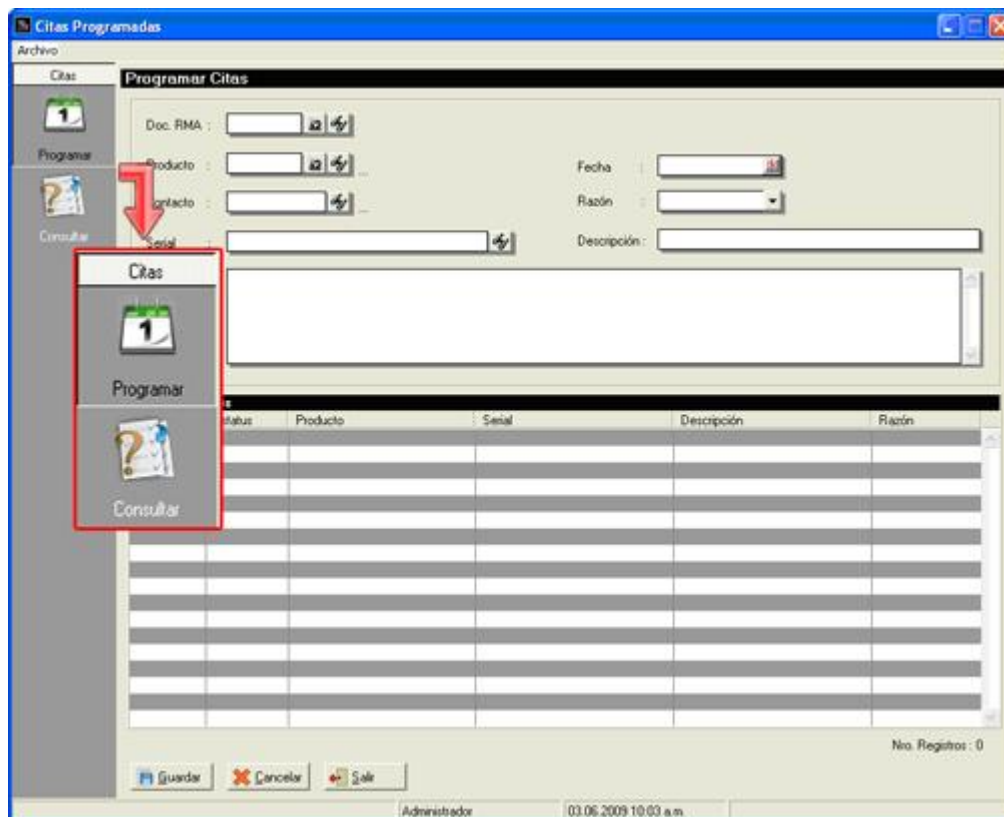
This screenshot is identical to the one above, but with the 'Presupuestos' radio button selected and highlighted with a red box. The 'Servicio' filter remains highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Servicio' filter to the 'Presupuestos' radio button.

## Citas:



La operación Citas permite planificar, consultar y llevar el registro de servicios de un determinado producto. Las citas pueden crearse a productos ya recibidos o por recibir para realizarle bien sea un servicio, una revisión, entre otros.

La ventana posee un menú lateral izquierdo con las opciones de Programar y Consultar, tal como se muestra resaltado en la siguiente imagen:

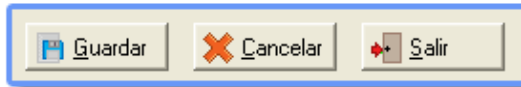






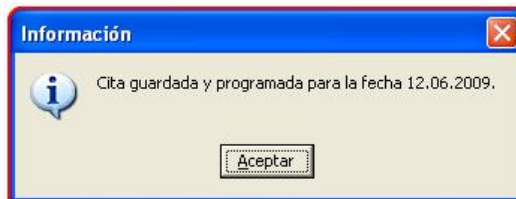
**Nota:** El historial de las citas está relacionado con el serial del producto, es por eso, que es importante introducir el serial del producto a la hora de recibirlo.

En la ventana se observa una barra de botones que se encuentra parte inferior de la pantalla:



- Guardar: (ALT + G) permite guardar la cita creada.
- Cancelar: (ALT + C) cancela y elimina todos los datos introducidos.
- Salir: (ALT + S) permite salir de la operación.

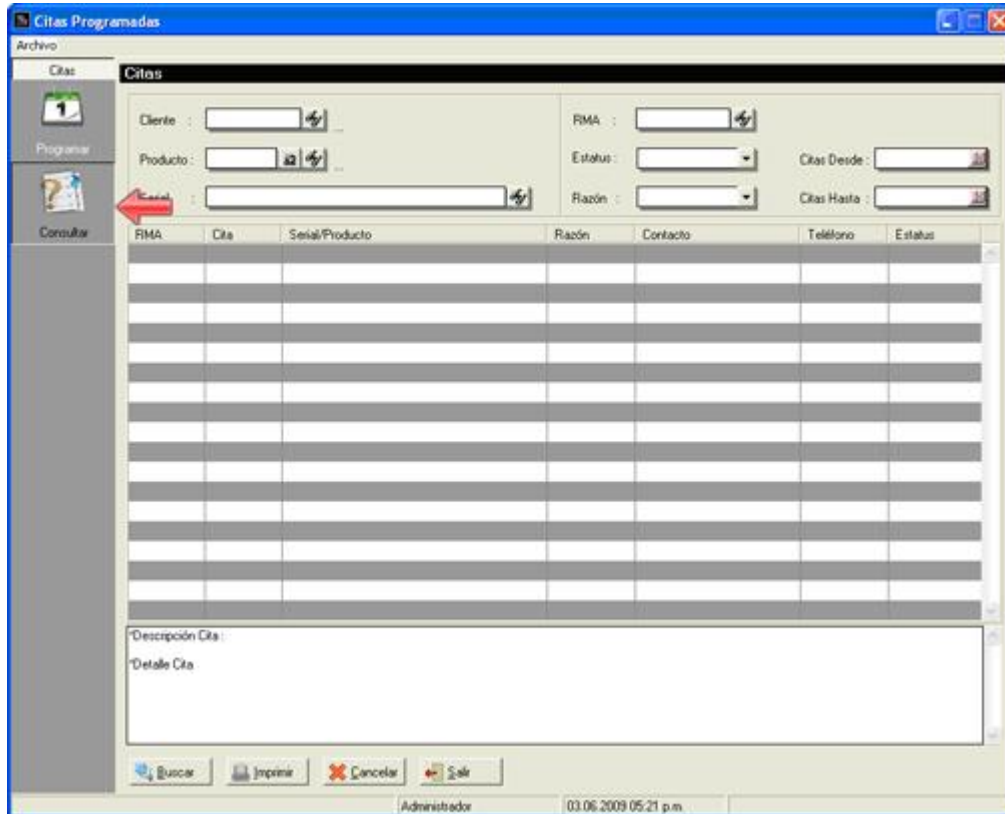
Para finalizar la operación de crear citas se presiona el botón guardar, una vez guardado la cita se visualiza el mensaje de:





## Consultar:

Esta opción permite consultar las citas programadas para determinada fecha.

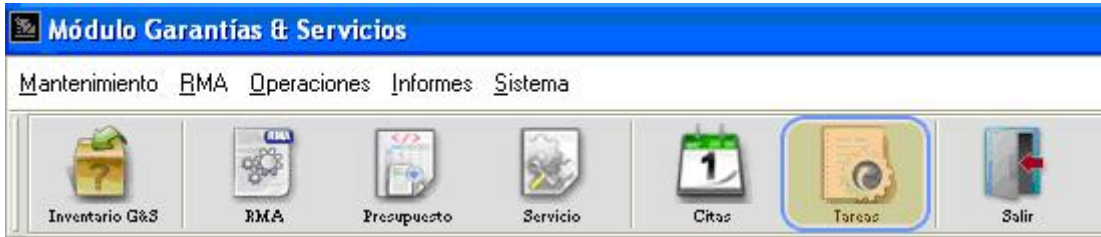


La ventana posee campos de búsqueda y selección que permiten filtrar la consulta, para una búsqueda más específica. Los campos comprendidos para el filtrado son: Cliente, Producto (inventario a2 y G&S), Serial, Documento RMA, Estatus de la Cita, Razón, Fecha Desde y Fecha Hasta.



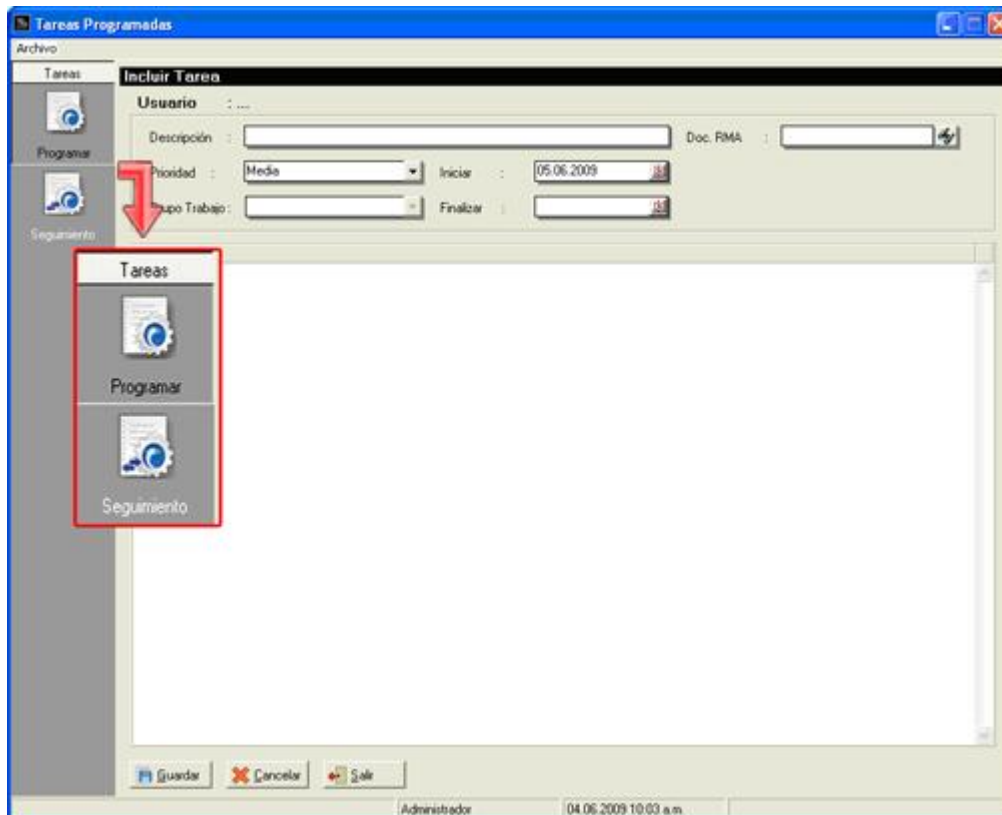


**Tareas:**



Tareas da la opción de crear y llevar el control de labores o asignaciones realizadas en el área de servicio. Permite consultar la información de estado de las tareas y hacerle seguimiento, facilitando y agilizando los trabajos en proceso.

La ventana posee un menú lateral izquierdo con los botones de programar y seguimiento, tal como se muestra resaltado en la siguiente imagen:

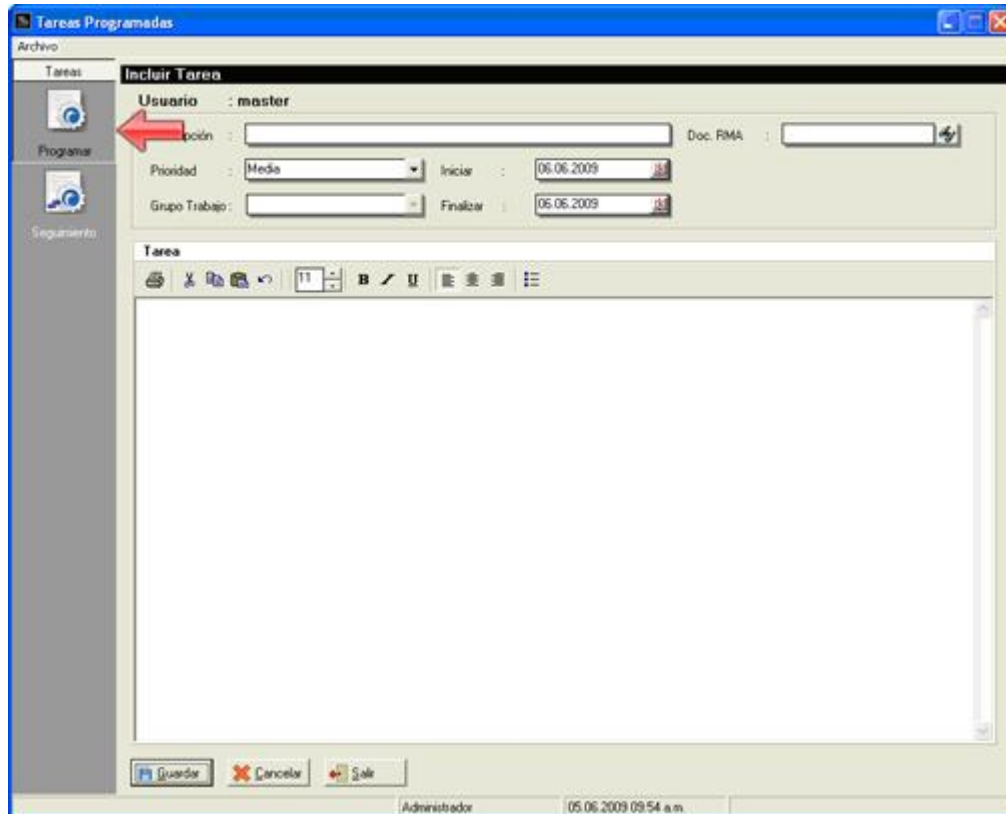


## Menú Tareas:



### Programar

Las tareas se crean por medio de la opción de Programar, para la creación de las tareas son necesarios los campos de Descripción (descripción o nombre de la tarea), Prioridad (baja, media o alta), Fecha de Inicio, Fecha de Finalización, Grupo de Trabajo, Documento RMA y Tarea.



The screenshot shows the 'Tareas Programadas' application window. The title bar reads 'Tareas Programadas'. On the left, there is a sidebar with 'Tareas' selected, and sub-options for 'Programar' and 'Seguimiento'. The main area is titled 'Incluir Tarea' and contains the following fields:

- Usuario : master
- Descripción :
- Prioridad :
- Grupo Trabajo :
- Doc. RMA :
- Iniciar :
- Finalizar :

Below these fields is a large text area for 'Tarea' with a rich text editor toolbar. At the bottom, there are buttons for 'Guardar', 'Cancelar', and 'Salir'. The status bar at the bottom indicates 'Administrador' and the date/time '05.06.2009 09:54 a.m.'.

Los campos Grupo de Trabajo y Documento RMA no son obligatorios introducirlos a la hora de crear la tarea. Dentro del campo de texto tarea se detallaran los objetivos y actividades que se desarrollaran en la tarea.

**Nota:** el grupo de trabajo se configura dentro de a2 Administrativo en la ficha de vendedores.

**La ventan posee 3 botones para:**

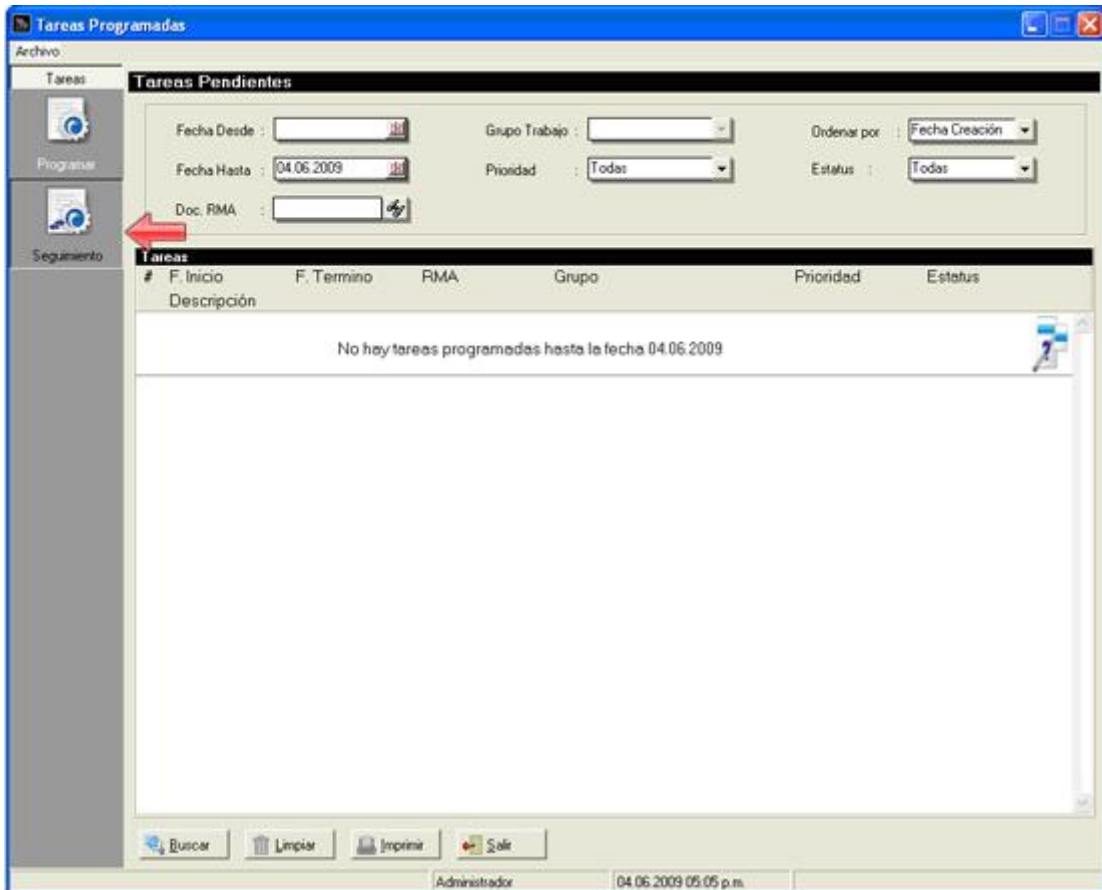
- Guardar: (ALT + G) guarda la tarea introducida.
- Cancelar: (ALT + C) borra todos los datos introducidos.
- Salir: (ALT + S) permite salir de la ventana.





## Seguimiento

Una tarea es un elemento que necesita un seguimiento hasta su finalización, para mantener el control y estado de las actividades y asignaciones que esta posea.



El seguimiento permite consultar tareas por medio de Fecha de Inicio, Fecha Finalización, Documento RMA, Grupo de Trabajo, Prioridad y Estatus.





Para poder ver la descripción detallada de las tareas e insertar un nuevo detalle, se tiene que hacer doble clic sobre la tarea mostrando otra página con dos campos memos, el primer campo contendrá el detalle de la tarea (solo lectura) y el segundo es para insertar un nuevo detalle sobre la tarea.

Tareas Pendientes

Fecha Desde : [ ] Grupo Trabajo : [ ] Ordenar por : Fecha Creación

Fecha Hasta : 05.06.2009 Prioridad : Todas Estatus : Todas

Doc. RMA : [ ]

Detalle - Solo Lectura Lineas : 8

#Fecha: 05.06.2009 Usuario: master Descripción: Limpieza de Taller

El inicio de la tarea esta planificada para el día Viernes 05/06/2009 y se finalizara el día Sábado 06/06/2009.

Los Objetivos de la tarea son los siguientes:

- 1.- Hacer inventario de piezas y productos.
- 2.- Limpiar Herramientas de trabajo.
- 3.- Limpieza en general.

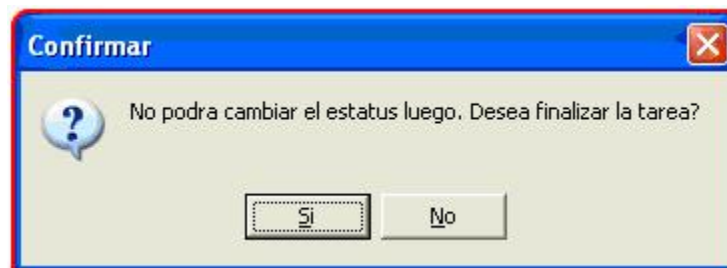
Anterior Siguiente Tarea Finalizada

Descripción : [ ]

Nuevo Detalle Lineas : 0

Atras Insertar Salir

También se puede observar un check box debajo del memo Detalle, sirve para finalizar la tarea. Si se selecciona la opción Tarea Finalizada este mostrara un mensaje de confirmación:



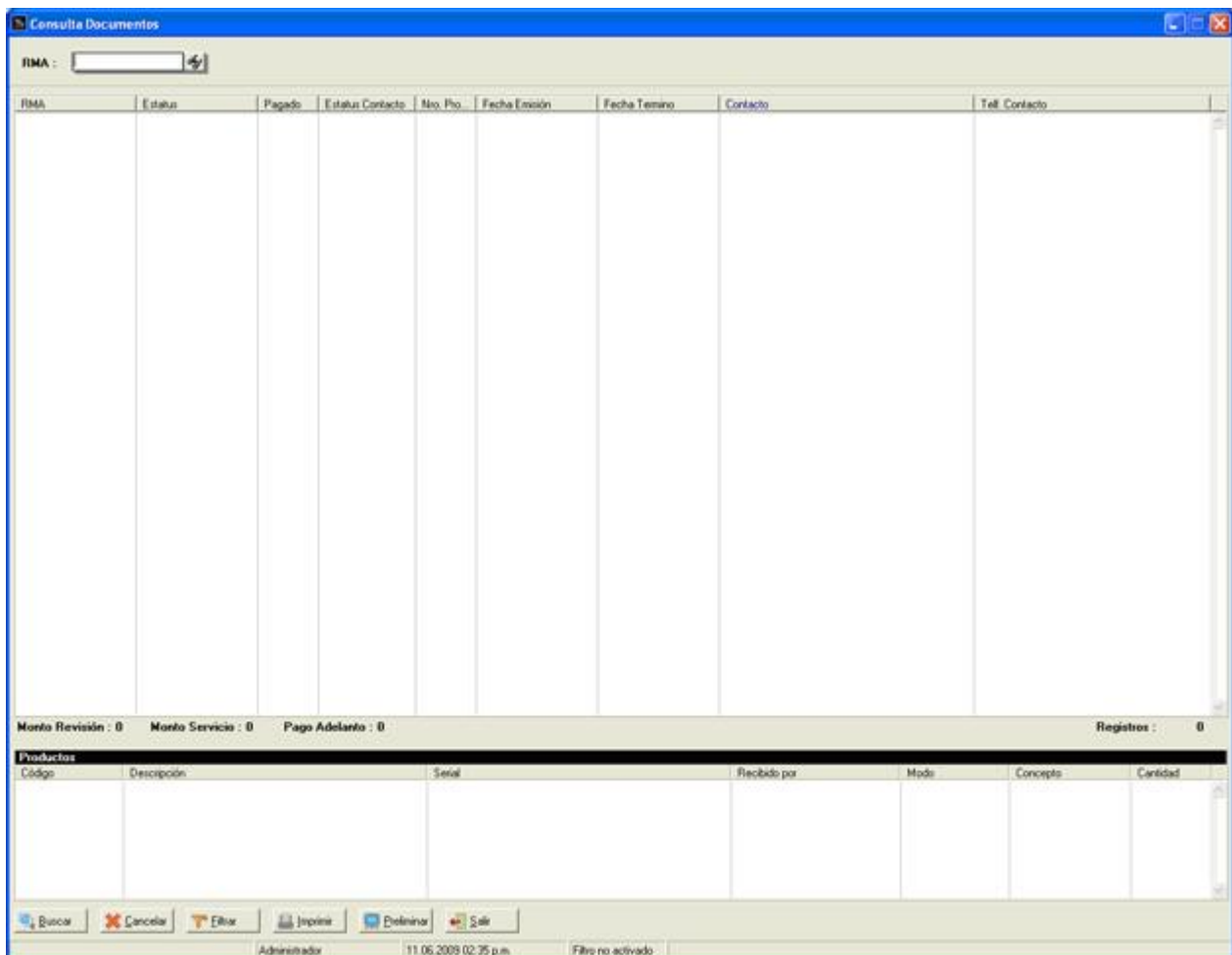
Los botones Anterior y Siguiente permiten navegar sobre los detalles, es decir, si la tarea posee nuevos detalles que no se detallan por completo en el memo, al presionar los botones el cursor se ubicara sobre la cabecera del detalle.

## Consulta:



Una de las características esenciales del módulo es la consulta de los documentos RMA, esta opción permite el seguimiento de los productos recibidos (RMA) para servicio y/o garantía.

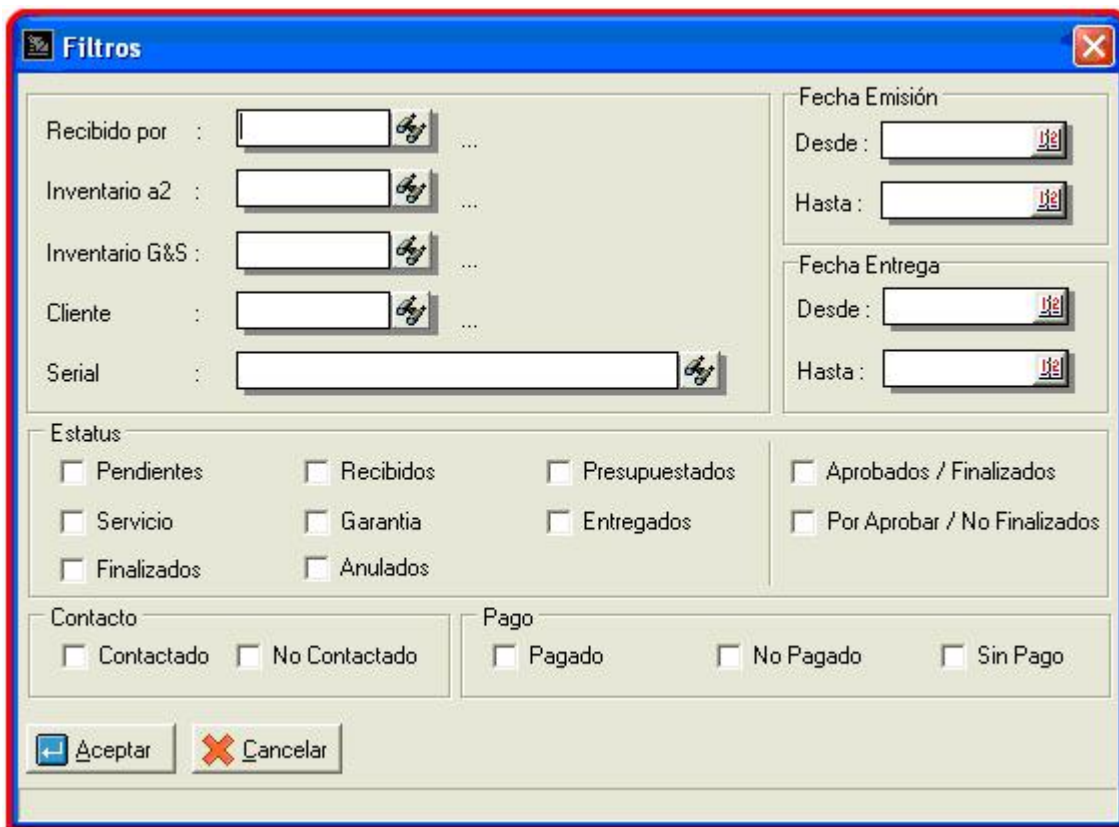
La consulta de documentos RMA es una herramienta útil a la hora de verificar e informar el estatus de un documento a un cliente en particular. Además de consultar el estatus, se puede hacer seguimiento a los RMA por medio de el Log (bitácora que se crea junto con el documento RMA), también están los seguimientos a presupuestos y a servicios entre otras opciones disponibles.



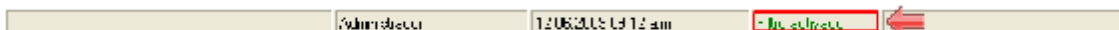
En la parte superior la ventana se muestra un campo de búsqueda de documentos RMA, este campo sirve para filtrar la consulta de documentos, también se puede observar en el lado inferior una barra de botones con las siguientes acciones:



- Buscar: (ALT + B) ejecuta la búsqueda de documentos RMA e inserta la información en la lista.
- Cancelar: (ALT + C) borra toda información contenidas en las listas.
- Filtrar: (ALT + F) muestra la ventana de filtros que permite establecer criterios para una búsqueda específica.



Si está activo por lo menos uno de los filtros, en la ventana principal dentro de la barra de estados se muestra el estatus de "Filtro Activado", de lo contrario si no hay filtros seleccionados muestra el mensaje "Filtro no Activado".



- Imprimir: (ALT + I) visualiza una ventanita para la impresión de la consulta

- Preliminar: (ALT + P) similar a imprimir, pero en lugar de imprimir la consulta hace un preliminar con el visor de reportes.
- Salir: (ALT + S) permite salir de la ventana.

La ventana de consulta posee dos listas la cual detallan la información correspondiente a los documentos RMA. La primera lista muestra los documentos RMA detallando el Número de Documento, Estatus (general), Estatus del Pago, Estatus Contacto, Número de Productos, Fecha de Emisión, Fecha Termino, Contacto y Telf. del Contacto. Debajo de la lista general también se detalla los montos de Revisión, Servicio y Adelanto de los documentos.

RMA	Estatus	Pagado	Estatus Contacto	Nro. Pro.	Fecha Emisión	Fecha Termino	Contacto	Telf. Contacto
00000001	Presupuestado	Si	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	444
00000002	Presupuestado	Si	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	888
00000003	Entregado	Si	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	88
00000004	Entregado	Si	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	999
00000005	Entregado	Si	Sin Contactar	1	05.06.2009	06.06.2009	aaaaa	222
00000006	Entregado	Si	Contactado	1	08.06.2009	08.06.2009	aaaaa	7234475
00000007	Presupuestado	Si	Contactado	1	08.06.2009	08.06.2009	VENTAS CONTADO	1234
00000008	Entregado	Si	Contactado	1	08.06.2009	08.06.2009	aaaaa	7234475
00000009	Entregado	Si	Contactado	1	08.06.2009	08.06.2009	aaaaa	7234475
00000010	Presupuestado	Si	Contactado	2	08.06.2009	09.06.2009	aaaaa	7234475
00000011	Recibido	Si	Sin Contactar	1	09.06.2009		aaaaa	7234475
00000012	Entregado	Si	Contactado	1	09.06.2009	11.06.2009	aaaaa	7234475
00000013	En Servicio	No	Sin Contactar	1	09.06.2009	11.06.2009	aaaaa	7234475
00000014	Presupuestado	Si	Contactado	1	09.06.2009	10.06.2009	aaaaa	7234475
00000015	Entregado	Si	Contactado	1	09.06.2009	09.06.2009	aaaaa	7234475
00000016	Entregado	Si	Contactado	1	10.06.2009	10.06.2009	Frank Vera	7523585
00000017	Entregado	Si	Contactado	1	10.06.2009	10.06.2009	Frank Vera	7523585
00000018	Recibido	Si	Sin Contactar	1	11.06.2009		Frank Vera	7523585

Monto Revisión : 0,00    Monto Servicio : 12,54    Pago Adelanto : 1,12    Registros : 18

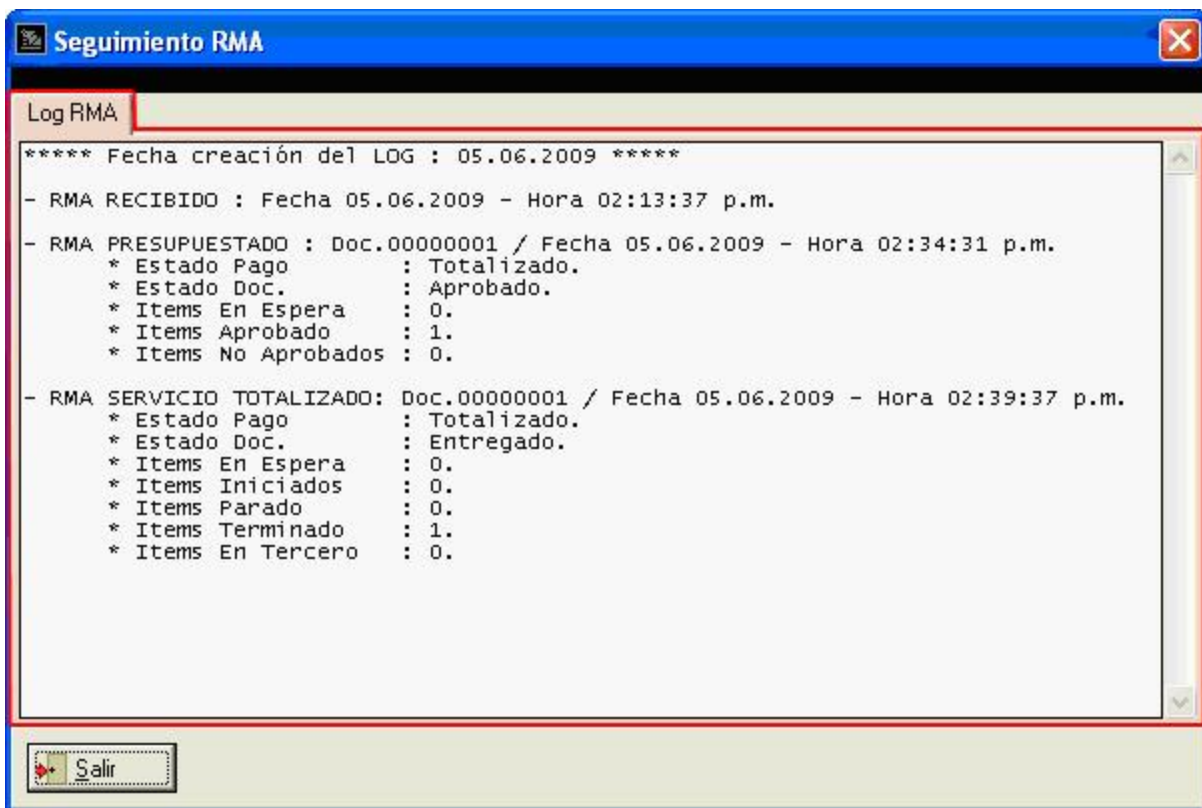
Código	Descripción	Serial	Recibido por	Modo	Concepto	Cantidad
00000001	PRODUCTO	S/Nr	PRIMER VENDE	Servicio	Servicio	1

La segunda lista esta relacionada con la primera, ya que esta detalla los productos contenidos en los documentos RMA, especificando el Código, Descripción, Serial, Recibido por, Modo (Servicio, Garantía o ambos), Concepto (Servicio, Reparación, Evaluación entre otros) y Cantidad.

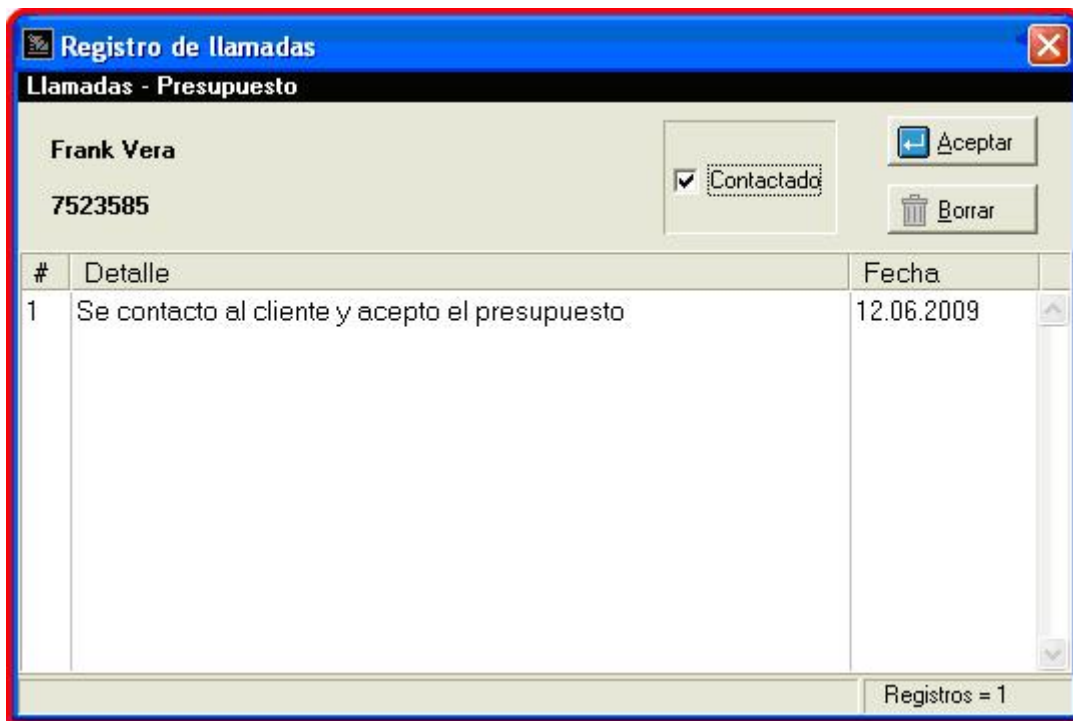
Otras opciones que posee la ventana es la consulta de LOG, Contacto (para presupuesto y servicio), Seguimientos/Tareas (para presupuesto y servicio) y Anulación de RMA.



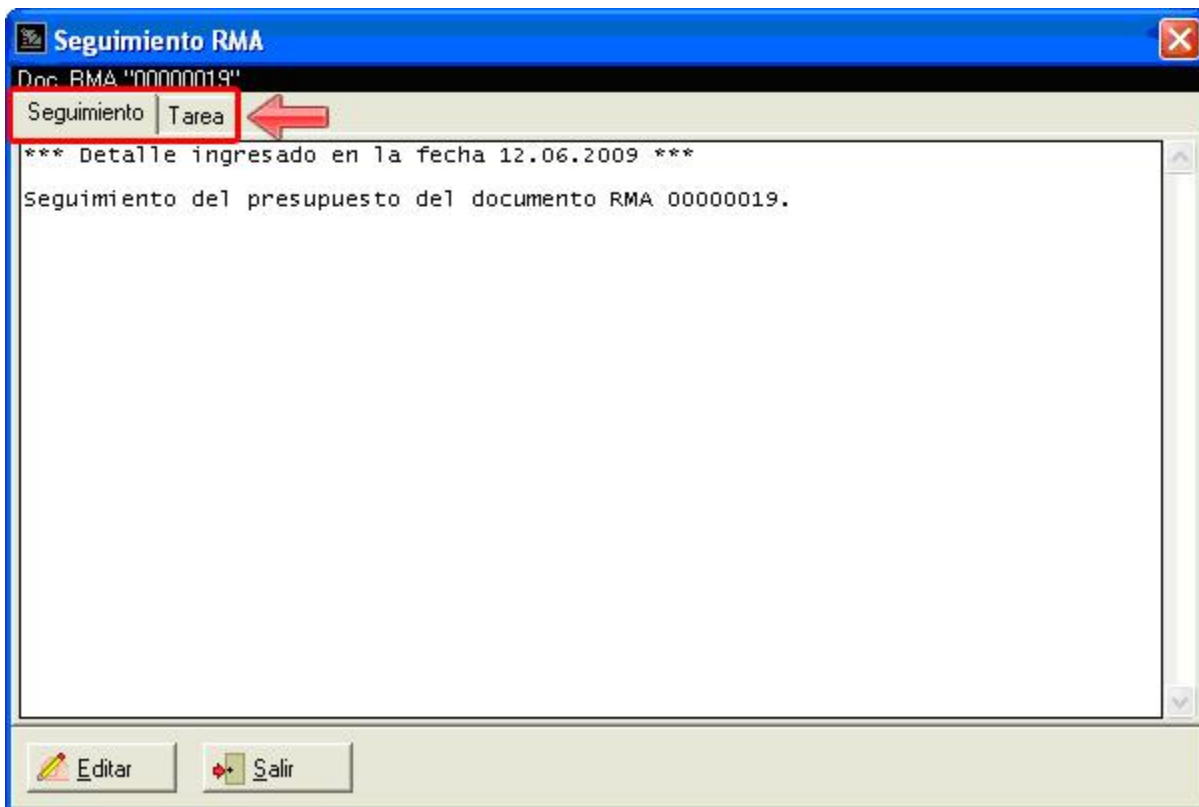
- Log RMA (Bitácora): muestra una ventana con registros de eventos relacionados con la creación, proceso y totalización de los documentos RMA.



- Contacto: tanto los presupuestos como los servicios poseen un registro de llamadas:

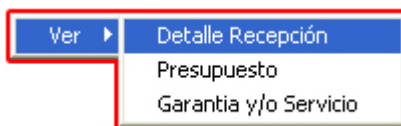


- Seguimiento y Tareas: visualiza una ventana con las pestañas de Seguimiento y Tarea cuyas funciones se explican detalladamente en el capítulo de [Presupuestos](#).

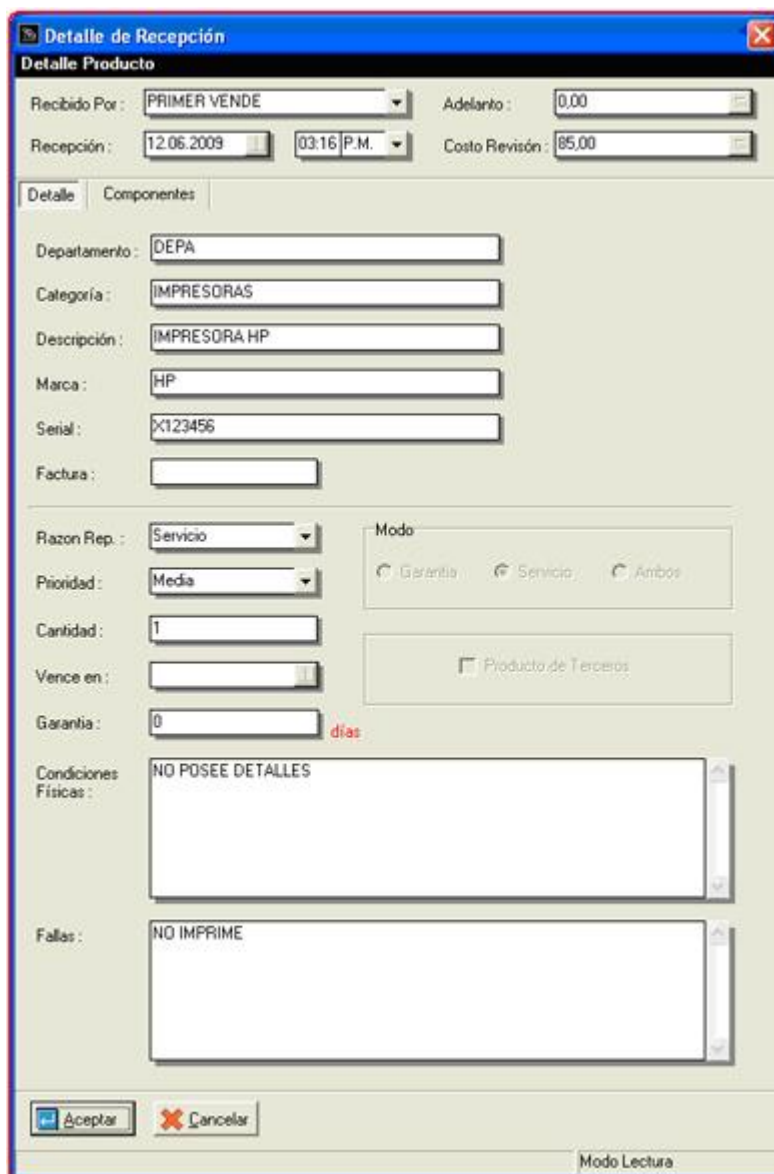


- Anular RMA: permite anular un documento RMA siempre y cuando no este finalizado o entregado.

Dentro las consultas que presenta la lista de productos son Detalle Recepción, Presupuesto y Garantía/Servicio.

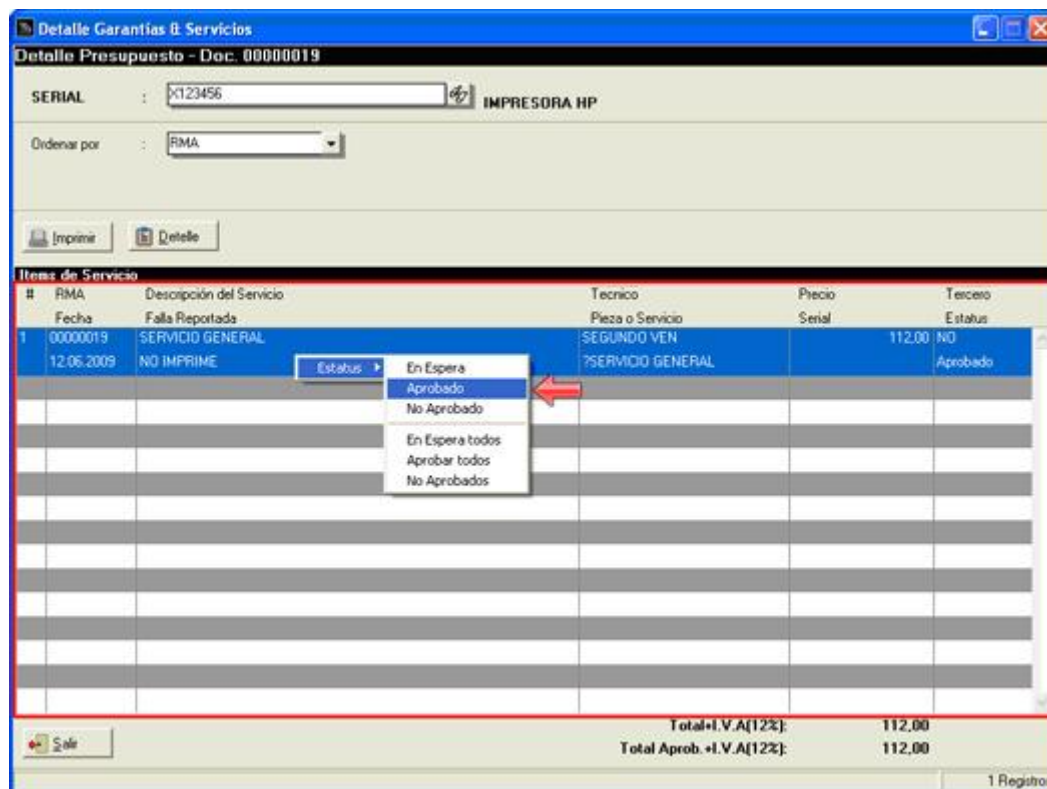


- Detalle Recepción: visualiza la ventana con información sobre la recepción del productos seleccionado, la ventana estará en modo lectura no se podrá modificar los datos ya introducidos.

A screenshot of a software window titled 'Detalle de Recepción'. The window has a blue title bar and a close button. Below the title bar is a section 'Detalle Producto' with several input fields: 'Recibido Por:' (PRIMER VENDE), 'Adelanto:' (0,00), 'Recepción:' (12.06.2009), '03:16 P.M.', and 'Costo Revisión:' (85,00). There are two tabs: 'Detalle' (selected) and 'Componentes'. Under 'Detalle', there are fields for 'Departamento:' (DEPA), 'Categoría:' (IMPRESORAS), 'Descripción:' (IMPRESORA HP), 'Marca:' (HP), and 'Serial:' (X123456). Below these are 'Factura:' and 'Razon Rep.:' (Servicio). To the right of 'Razon Rep.' is a 'Modo' section with radio buttons for 'Garantía', 'Servicio', and 'Ambos'. Below 'Modo' is a checkbox for 'Producto de Terceros'. Further down are 'Prioridad:' (Media), 'Cantidad:' (1), 'Vence en:', and 'Garantía:' (0 días). At the bottom are two text areas: 'Condiciones Físicas:' (NO POSEE DETALLES) and 'Fallas:' (NO IMPRIME). At the very bottom are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons, and the text 'Modo Lectura'.

- Presupuesto: detalla una ventana con todos los ítems insertados en el presupuesto, el campo Estatus que poseen los ítems es editable.

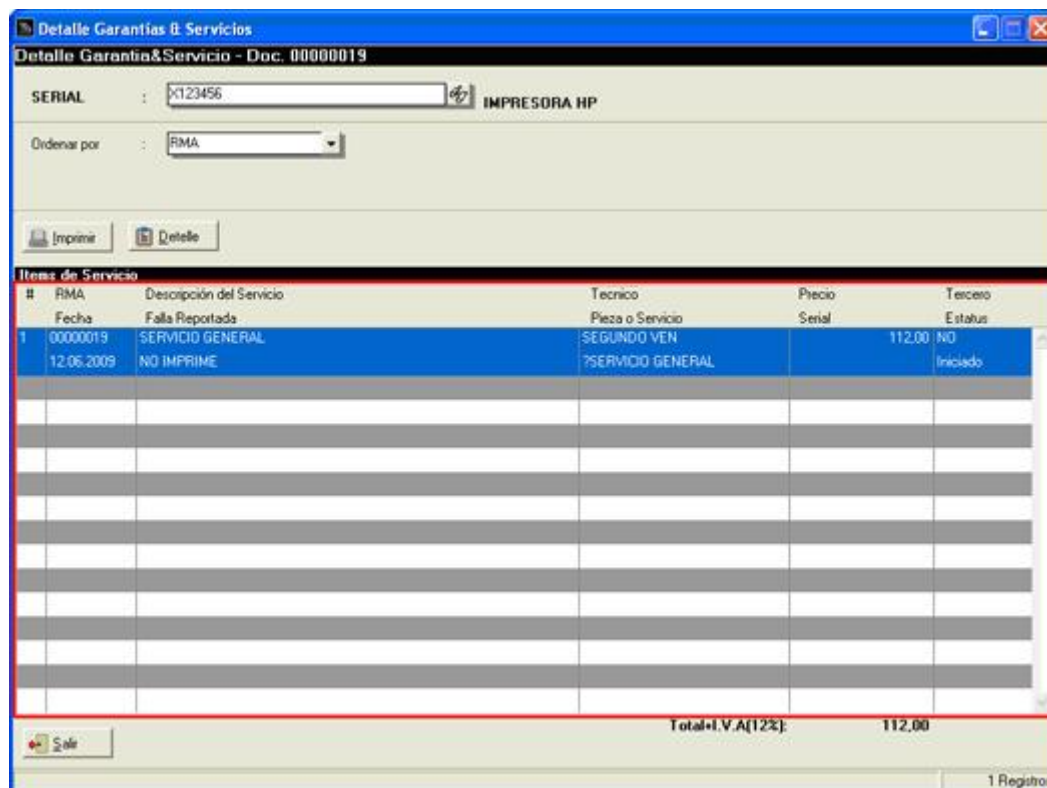
Para poder cambiar el estatus, se tiene que posicionar el puntero del ratón sobre el ítem y presionar clic derecho mostrando así un menú con la opción Estatus y dentro de este un submenú con En Espera, Aprobado, No Aprobado, En Espera todos, Aprobar todos y No Aprobados.



**Nota:** Los ítems de los documentos pueden ser editable siempre y cuando los presupuestos no estén totalizados.



- Garantía y/o Servicio: visualiza la misma ventana que en presupuesto y posee los mismos detalles, el único detalle es que no es editable.



Al finalizar la búsqueda de los documentos se puede hacer un preliminar o imprimir directamente la consulta realizada. Una muestra del preliminar se visualiza en la siguiente imagen:

#### Preliminar Normal:

<b>EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.</b>								Fecha: 12.06.2009
								Hora: 04:46 p.m.
								Página: 1
<b>CONSULTA RMA</b>								
RMA	Estatus	Pagado	E. Contacto	Nro. Prod...	F. Emisión	F. Termino	Contacto	Telf. Contacto
00000001	Presupuestado	SI	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	444
00000002	Presupuestado	SI	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	888
00000003	Entrega	SI	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	88
00000004	Entrega	SI	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	999

**Preliminar Detallado:**

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

Fecha:12.06.2009  
Hora: 04:57 p.m.  
Página: 1

**CONSULTA RMA**

RMA	Estatus	Pagado	E. Contacto	Nro. Prod...	F. Emisión	F. Termino	Contacto	Telf. Contacto	
00000001	Presupuestado	SI	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	444	
Código	Descripción	Serial	Recibido por	Modo	Concepto				
00000001	PRODUCTO	S/Nr	FRIMER VENDE	Servicio	Servicio				
<b>Monto Revisión :</b>				<b>0,00</b>	<b>Monto Servicio :</b>		<b>12,54</b>	<b>Monto Adelantado :</b>	<b>1,12</b>

## Capítulo 5: Informes:



Los informes permiten visualizar la información contenida en el módulo de forma detallada y específica (aplicando los filtros que estos posean). Los informes que posee el módulo son los siguientes:

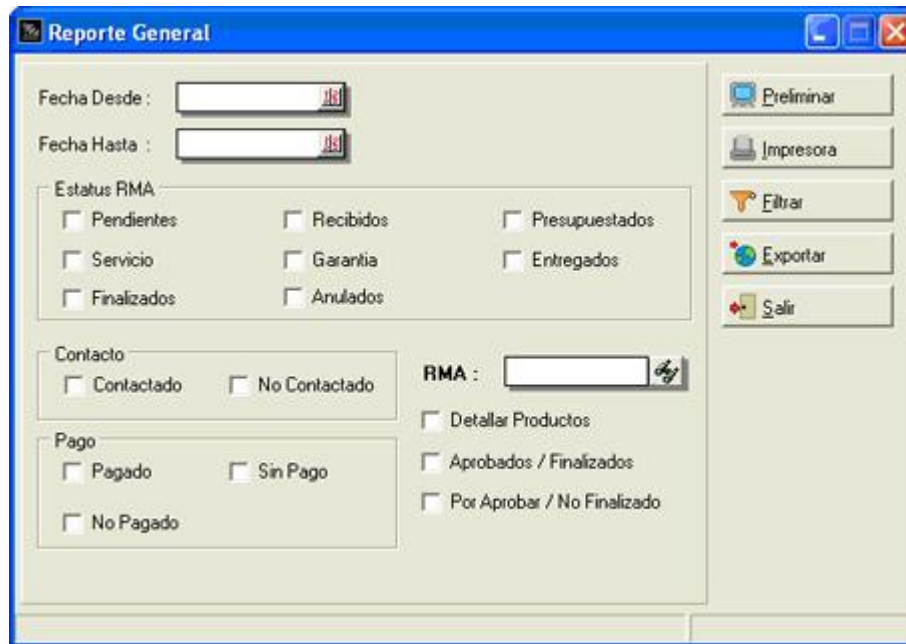
- RMA
  - Reporte General
  - RMA x Pagos
  - RMA x Fechas
- Operaciones
  - General Documentos
  - Citas Programadas
  - Citas x Producto
  - Tareas Programadas
  - Terceros
  - Historial
- Inventario G&S
  - Reporte General
  - Existencia

### RMA:



## Reporte General:

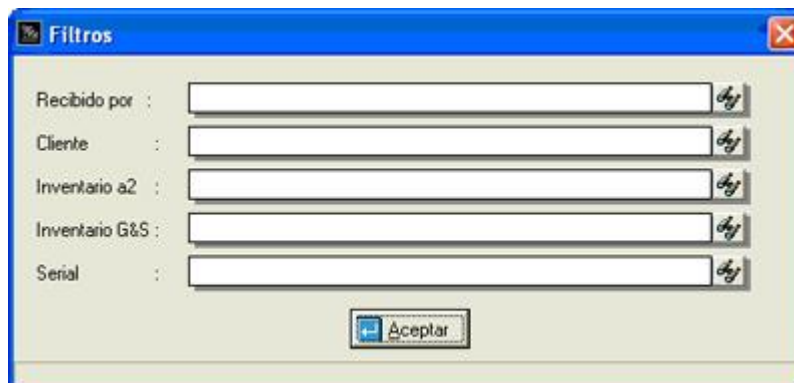
Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:



Este reporte muestra un listado de los documentos RMA procesados en el módulo. La ventana posee los campos de filtros fecha (Desde y Hasta), los Estatus RMA (Pendientes, Recibidos, Presupuestados, Servicio, Garantía, Entregados, Finalizados y Anulados), Contacto (Contactado y No Contactado) y Pago (Pagado, Sin Pago y No Pagado).

En la casilla RMA se puede seleccionar un documento en particular del total de recepciones realizadas en el periodo. Se pueden detallar los ítems, incluir los Aprobados/Finalizados y Por Aprobar/No Finalizados.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:



Un ejemplo del preliminar que muestra Reporte General:

EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.									Fecha: 15.06.2009
									Hora: 09:11 a.m.
									Página: 1
Reporte General									
RMA	Estatus	Pagado	E. Contacto	Nro. Prod.	F. Emisión	F. Terminó	Contacto	Telf. Contacto	
00000001	Presupuestado	SI	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	444	
00000002	Presupuestado	SI	Contactado	1	05.06.2009	06.06.2009	VENTAS CONTADO	888	
00000003	Entrega	SI	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	88	
00000004	Entrega	SI	Contactado	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	999	

### RMA x Pagos:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Fecha Desde : 01.01.2009

Fecha Hasta : 31.12.2009

Estatus RMA

Pendientes     Recibidos     Presupuestados

Servicio     Garantía     Entregados

Finalizados     Anulados

Ordenar Por

Fecha     Cliente     RMA

Preliminar

Impresora

Filtrar

Exportar

Salir

Muestra los pagos realizados y por realizar en los documentos RMA por los clientes. Esta la opción de seleccionar el estatus del documento y estos pueden ser ordenados por fecha de emisión, cliente y numero RMA.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

RMA :

Cliente :

Aceptar

### Un ejemplo del preliminar que muestra RMA x Pago:

EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.							Fecha: 15.06.2009
							Hora: 10:42 a.m.
							Página: 1
<b>RMA x Pagos</b>							
Ordenado Por: Fecha							
RMA	Contacto	Teléfono	Costo Revisión	Costo Servicios	Total Adelantado	Por Pagar	Total RMA
00000001	VENTAS CONTADO	444	0,00	11,20	1,12	10,08	11,20
00000002	VENTAS CONTADO	888	0,00	112,00	11,20	100,80	112,00
00000003	VENTAS CONTADO	88	0,00	11,20	11,20	0,00	11,20
00000004	VENTAS CONTADO	999	112,00	0,00	112,00	0,00	112,00
00000005	aaaaa	222	11,20	338,24	45,02	304,42	349,44
00000006	aaaaa	7234475	11,20	134,40	24,64	120,96	145,60
00000007	VENTAS CONTADO	1234	11,20	112,00	61,20	62,00	123,20
00000008	aaaaa	7234475	11,20	560,00	67,20	504,00	571,20

### RMA x Fechas:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Detalla las fechas emisión y entrega de los documentos RMA y la relación de entrega-entrega estimada, donde se muestran los días de retraso (si lo hubo) y el total de días en que se realizó el servicio. Esta la opción de seleccionar el estatus del documento y estos pueden ser ordenados por fecha de emisión, cliente y número RMA.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

A screenshot of a software dialog box titled "Filtros". It contains two input fields: "RMA" and "Cliente", each with a small "dy" icon to its right. Below the input fields is a button labeled "Aceptar".

Un ejemplo del preliminar que muestra RMA x Fecha:

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.** Fecha: 15.06.2009  
Hora: 11:08 a.m.  
Página: 1

**RMA x Fechas**  
Ordenado Por: Fecha

RMA	Estatus	Contacto	Teléfono	F. Emisión RMA	F. Entrega RMA	F. Estimada Entrega	Días de Retraso	Total Días
00000001	Presupuestado	VENTAS CONTADO	444	05.06.2009		06.06.2009	9	10
00000002	Presupuestado	VENTAS CONTADO	888	05.06.2009		06.06.2009	9	10
00000003	Entrega	VENTAS CONTADO	88	05.06.2009	05.06.2009	05.06.2009	0	0
00000004	Entrega	VENTAS CONTADO	999	05.06.2009	05.06.2009	05.06.2009	0	0
00000005	Entrega	aaaaa	222	05.06.2009	06.06.2009	06.06.2009	0	1
00000006	Entrega	aaaaa	7234475	08.06.2009	09.06.2009	08.06.2009	1	1
00000007	Presupuestado	VENTAS CONTADO	1234	08.06.2009		08.06.2009	7	7
00000008	Entrega	aaaaa	7234475	08.06.2009	09.06.2009	08.06.2009	1	1

## Operaciones:



## General Documentos:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:



Imprime los documentos de presupuesto y servicios realizados en el lapso comprendido entre la fecha inicial y la fecha final. Esta la opción de incluir los documentos aprobados, pendientes, totalizados, por totalizar, contactados y sin contactar. Además se pueden detallar los productos y los ítems.



El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

Un ejemplo del preliminar que muestra General Documentos:

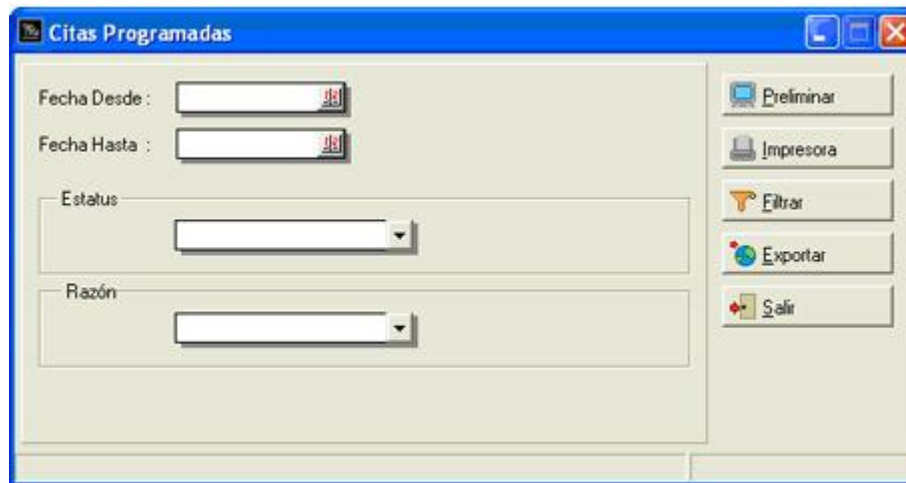
**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.** Fecha: 15.06.2009  
Hora: 02:19 p.m.  
Página: 1

**General Documentos**

Tipo	Documento	RMA	Nro Pro.	F. Emisión	F. Entrega	Contacto	Estatus Contac.	Estatus Doc.	Apro...	Total
SER	00000002	00000003	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	Contactado	Totalizado	SI	11,20
SER	00000001	00000004	1	05.06.2009	05.06.2009	VENTAS CONTADO	Contactado	Totalizado	SI	0,00
SER	00000003	00000005	1	06.06.2009	06.06.2009	aaaaa	No Contactado	Totalizado	SI	338,24

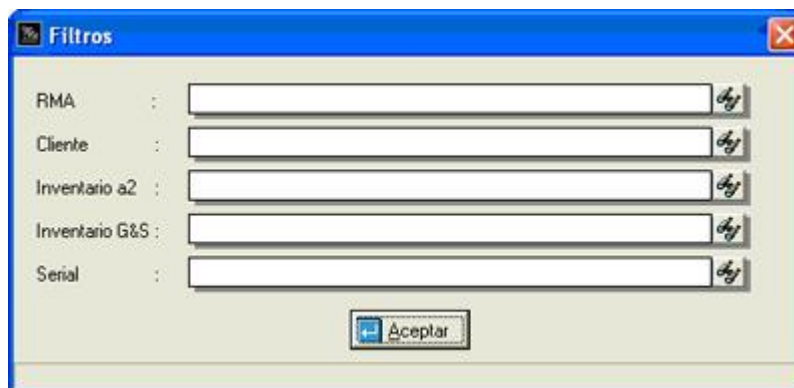
## Citas Programadas:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:



El reporte enlista todas las citas programadas en el módulo. Se puede seleccionar el estatus de las citas como pendiente, citado y cancelada, también esta la opción de seleccionar la razón de las citas como evaluación, cambio, reparo, actualización y otro.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

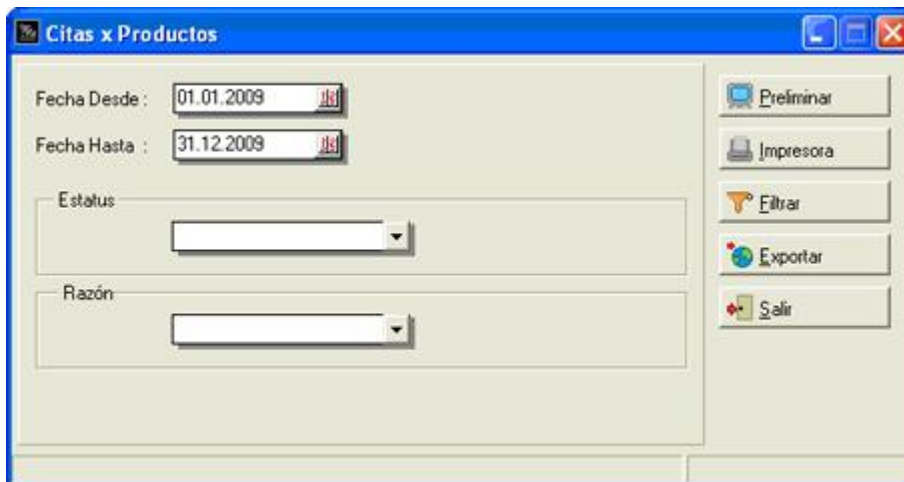


Un ejemplo del preliminar que muestra Citas Programadas:

<b>EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.</b>							Fecha: 15.06.2009	
							Hora: 03:15 p.m.	
							Página: 1	
<b>CONSULTA DE CITAS PROGRAMADAS</b>								
Citas Desde : 01.01.2009								
Citas Hasta : 31.12.2009								
RMA	Fecha Cita	Código	Serial / Producto	Razón	Contacto	Teléfono	Estatus	
00000019	16.06.2009	00000002	X123456/IMPRESORA HP	Servicio	Frank Vera	7523585	Pendiente	

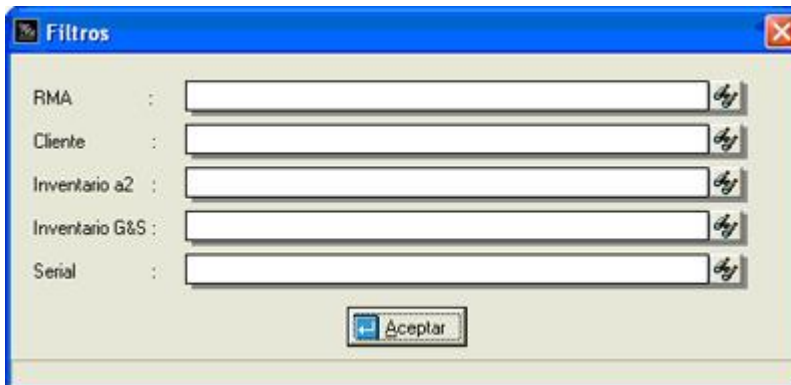
### Citas x Producto:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:



El reporte enlista y detalla todos los productos que posean citas en el módulo. Se puede elegir el estatus de las citas como pendiente, citado y cancelada, también esta la opción de seleccionar la razón de las citas tales como evaluación, cambio, reparo, actualización y otro.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:



Un ejemplo del preliminar que muestra Citas x Producto:

<b>EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.</b>				Fecha: 15.06.2009		
				Hora: 03:26 p.m.		
				Página: 1		
<b>CONSULTA DE CITAS PROGRAMADAS</b>						
Citas Desde : 01.01.2009						
Citas Hasta : 31.12.2009						
Serial	Código	Descripción	a2			
X123456	00000002	IMPRESORA HP	NO			
RMA	Fecha Cta	Razón	Contacto	Teléfono	Estatus	
00000019	16.06.2009	Servicio	Frank Vera	7523585	Pendiente	

## Tareas Programadas:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

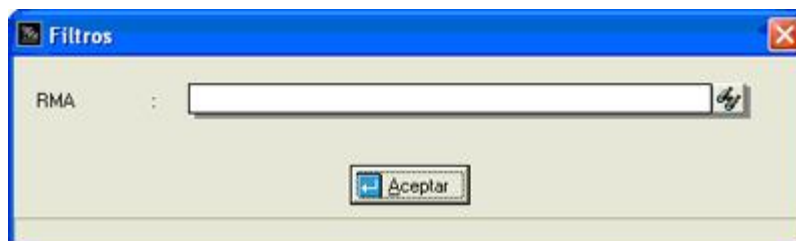


The screenshot shows a window titled "Tareas Programadas" with the following elements:

- Fecha Desde : 01.01.2009
- Fecha Hasta : 31.12.2009
- Grupo Trabajo : [Empty dropdown]
- Incluir Detalle
- Ordenar por:
  - Fecha Emisión
  - Prioridad
  - Fecha Inicio
  - Estatus
  - Grupo
- Estatus:
  - Pendiente
  - En Proceso
  - Finalizada
- Prioridad:
  - Baja
  - Media
  - Alta
- Buttons: Preliminar, Impresora, Filtrar, Exportar, Salir

Imprime todas las tareas programadas comprendidas en rango de fechas desde y hasta. Se puede filtrar la consulta por grupo de trabajo (configurados en la ficha de vendedores de a2 administrativo), estatus (pendiente, en proceso y finalizada) y por prioridad (baja, media y alta). También esta la opción de ordenar por los campos fecha emisión, fecha de inicio, prioridad, estatus y grupo.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:



The screenshot shows a window titled "Filtros" with the following elements:

- RMA : [Empty text input field]
- Aceptar

Un ejemplo del preliminar que muestra Tareas Programadas:

EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.							Fecha: 15.06.2009
							Hora: 03:49 p.m.
							Página: 1
TAREAS PROGRAMADAS							
Fecha Desde : 01.01.2009							
Fecha Hasta : 31.12.2009							
RMA	Descripción Tarea	Fecha Inicio	Fecha Terminó	Grupo	Prioridad	Estatus	
	Lirpieza de Taller	06.06.2009	06.06.2009		Meda	En Proceso	

### Terceros:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

The screenshot shows a window titled "Terceros" with the following elements:

- Fecha Desde: 01.01.2009
- Fecha Hasta: 31.12.2009
- Tercero: [Empty text field]
- Ordenar Por:  Fecha,  RMA
- Detallar Items:
- Buttons: Preliminar, Impresora, Filtrar, Exportar, Salir

El reporte enlista y detalla todos aquellos documentos que contengan ítems en manos de terceros. Para poder ejecutar el reporte es necesario primero seleccionar el tercero y de forma opcional se puede ordenar por fecha o por número de documento RMA. Además se pueden incluir el detalle de ítems en la consulta.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

**Filtros**

RMA :

Presupuesto :

Inventario a2 :

Inventario G&S :

Un ejemplo del preliminar que muestra Terceros:

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.** DOC. TERCERO

Fecha: 15.06.2009  
Hora: 04:48 p.m.  
Página: 1

**Terceros**

Tercero : EMPRESA C.A.  
Dirección : Av. 9B Calle 7 Urb. Las Vistas  
F. Entrega Desde : 01.01.2009  
F. Entrega Hasta : 31.12.2009

Documento	RMA	Responsable	Fecha Salida	Fecha Entrega	Estatus Salida	Estatus Entrega	Total
00000010	00000012	SEGUNDO VBN	11.06.2009	12.06.2009	Enviado	Enviado	112,00

### Historial:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

**Historial RMA**

Fecha Desde :

Fecha Hasta :

SERIAL :

...

Ordenara Por

RMA    Fecha    Tecnico    Tercero

Imprime todos los ítems de servicios aplicados a los productos con serial, comprendidos en la fecha desde y hasta. Tiene las opciones de ordenar la consulta por documento RMA, fecha, técnico o tercero.

El botón filtrar muestra la siguiente ventana:

A screenshot of a dialog box titled "Filtros". It contains three input fields with labels "RMA", "Técnico", and "Tercero" on the left. Each field has a small icon on the right. Below the fields is a button labeled "Aceptar".

Un ejemplo del preliminar que muestra Historial:

**EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.**

Fecha: 15.06.2009  
Hora: 05:33 p.m.  
Página: 1

**HISTORIAL**

Producto : IMPRESORA HP  
Serial : X123456  
Fecha Desde : 01.01.2009  
Fecha Hasta : 31.12.2009

#	RMA	Descripción de servicio	Técnico	Tercero
	Fecha	Falla Reportada	Peza o Servicio	Monto
1	0000019 12.06.2009	SERVICIO GENERAL NO IMPRIME	SEGUNDO VEN ?SERVICIO GENERAL	NO 112,00

## Inventario G&S:



## Reporte General:

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:



Muestra un listado de los productos introducidos en el módulo, con el código, descripción, categoría, modelo, marca y precio referencial.

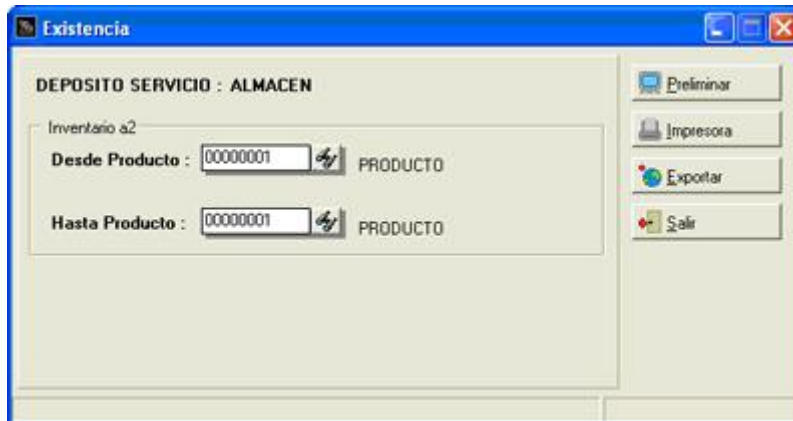
Un ejemplo del preliminar que muestra Reporte General:

EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.							Fecha: 16.06.2009
							Hora: 09:22 a.m.
							Página: 1
<b>Reporte General Inventario</b>							
Producto Desde : IMPRESORA EPSON							
Producto Hasta : IMPRESORA HP							
Código	Departamento	Descripción	Categoría	Modelo	Marca	Precio	
00000001	DEPA	IMPRESORA EPSON				0,00	
00000002	DEPA	IMPRESORA HP	IMPRESORAS	X20	HP	520,00	



**Existencia:**

Cuando se selecciona esta opción se visualiza la siguiente ventana:

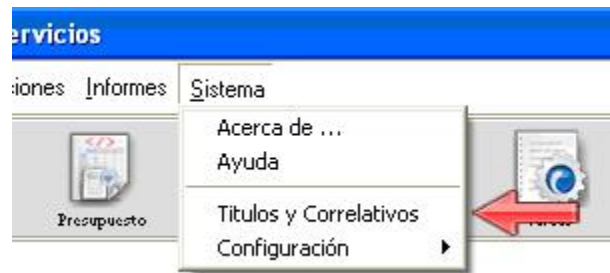


Muestra un listado con el código, descripción, la existencia y existencia detallada de cada producto. La consulta se puede filtrar por rango de productos.

Un ejemplo del preliminar que muestra Existencia:

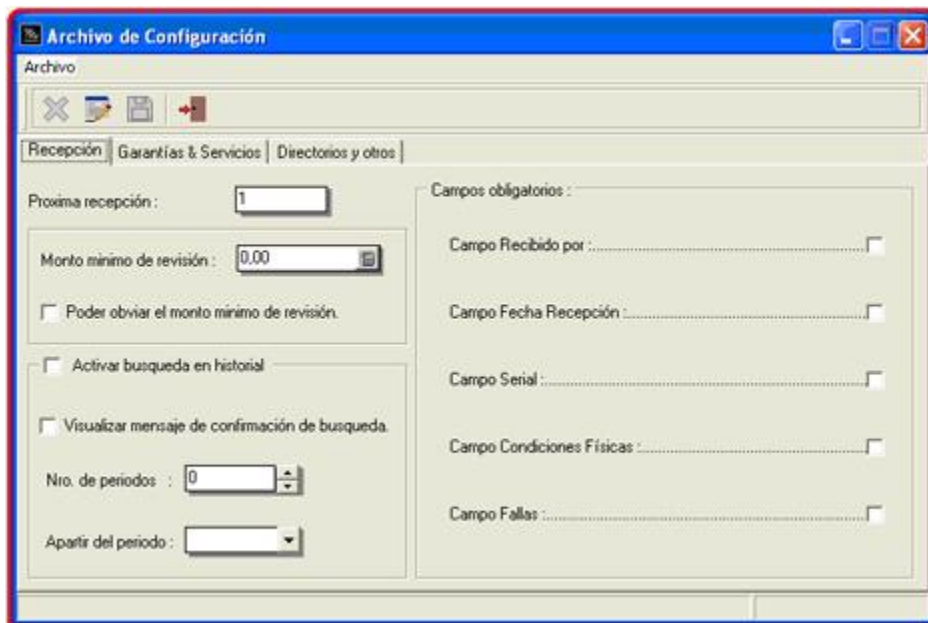
<b>EMPRESA DEMOSTRACION, C.A.</b>		Fecha: 16.06.2009	
		Hora: 09:40 a.m.	
		Página: 1	
<b>Existencia</b>			
Deposito : ALMACEN			
Código	Descripción	Existencia	Existencia Detallada
00000001	PRODUCTO	0	0

## Capítulo 6: Sistema: Títulos y Correlativos



La opción Títulos y Correlativos permite establecer la configuración del módulo, como el correlativo de los documentos, mensajes de confirmación, selección de deposito, entre otras opciones que se detallaran mas adelante.

La ventana que presenta estas opciones se muestra a continuación:



Se pueden observar tres pestañas con los títulos de Recepción, Garantías & Servicios y por ultimo Directorios y otros.



Para poder editar cualquiera de las opciones presentes en las páginas es necesario presionar el botón configurar que se encuentre en la barra superior junto con los botones de cancelar, guardar y salir.



#### La página Recepción posee los campos de:

- Próxima recepción: correlativo que llevan los documentos RMA.
- Monto mínimo de revisión: es el precio mínimo que posee la revisión a la hora de la recepción del producto.
- Poder obviar el monto mínimo de revisión.
- Activar búsqueda en historial: esta opción permite al seleccionar el cliente buscar las ultimas transacciones (facturación) hechas en a2 administrativo. Al activar esta opción se habilitan:
  - o Visualizar mensaje de confirmación de búsqueda.
  - o Número de periodos: se introducen el número de periodos a consultar en el historial.
  - o A partir del período: selecciona el periodo del historial a partir del cual se empieza la búsqueda.
- Campos obligatorios: los campos marcados tienen que rellenarse de forma obligatoria en la ventana de detalle de recepción, de lo contrario se mostrara un mensaje informando de que es necesario insertar el campo para poder aceptar la operación. Los campos que se pueden marcar son: recibido por, fecha de recepción, serial, condiciones físicas y fallas.

**La página Garantías & Servicio posee los campos de:**

- Próximo presupuesto: correlativo que llevan los documentos de presupuesto.
- Próximo servicio: correlativo que llevan los documentos de servicio.
- Fecha termino: se selecciona el número de días que se le suman a la fecha actual para indicar una fecha estimada de término y entrega del producto. Por ejemplo si el día actual es 16/06/2009 y se selecciona 5 como fecha término, la fecha estimada será 21/01/2009.

- Deposito: se selecciona el depósito que tendrá asignado el módulo para los productos.
- Precio pieza/servicio: indica el precio que maneja el módulo a la hora de asignar piezas y/o servicios.
- Porcentaje de pago del presupuesto: se introduce el porcentaje de pago con respecto al monto total de cualquier presupuesto elaborado.
- Poder cambiar el monto de piezas y servicios.
- Siempre visualizar ventana de citas al finalizar el servicio.

Recepción | Garantías & Servicios | **Directorios y otros**

Directorio forma de configuración:  
[Input Field]

Directorio backup forma de configuración:  
[Input Field]

Avisos

- Visualizar tareas programadas al iniciar el programa.
- Visualizar citas programadas al iniciar el programa.

Caja Chica

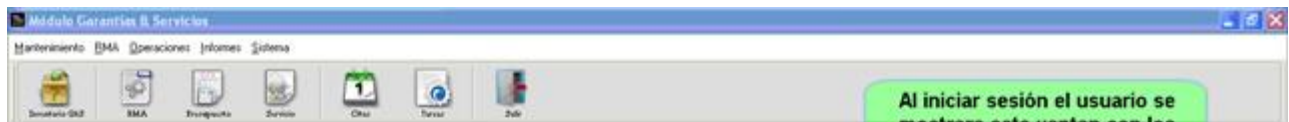
Caja chica RMA : [Dropdown Menu]

Item de Revisión

Revisión : [Input Field] [Icon] ...

**La página Directorios y otros posee los campos de:**

- Directorio forma de configuración: ruta en donde se va a guardar el archivo de la forma configurable.
- Directorio backup forma de configuración: ruta en donde se va a guardar el archivo backup de la forma configurable.
- Avisos:
  - o Visualizar tareas programadas al iniciar el programa.
  - o Visualizar citas programadas al iniciar el programa.



Al iniciar sesión el usuario se mostrara esta ventan con los detalles de las citas y tareas pendientes.

RMA	Cita	Serial/Producto	Contacto	Teléfono
00000013	16.06.2009	X123456-IMPRESORA HP	Frank Vera	7522655

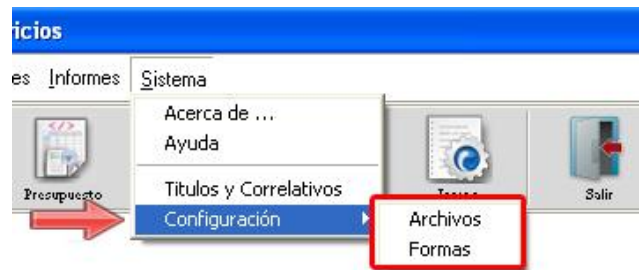
a2 Garantías & Servicios



**Nota:** las opciones Títulos y Correlativos y configuración solo se mostraran si accede el usuario master.



**Configuración:**



**Archivo:**

La ventana de archivo permite agregar campos a la estructura de la base de datos, en este caso a la tabla a2DetalleRecepcionConfig.DAT. La ventana posee un combo box con la etiqueta archivos, en donde se selecciona la forma a la cual se desea agregar nuevos campos, pero en este caso solo aparecerá detalle recepción.



La lista presente esta dividida por tres columnas (Título, Mensaje y Tipo), para insertar un nuevo campo debe desplazar el cursor hacia el último campo y hacer dos clicks sobre la línea en blanco.

Título	Mensaje	Tipo
Campo9	Campo9	Alfanumérico
Campo10	Campo10	Alfanumérico
Campo11	Campo11	Alfanumérico
Campo12	Campo12	Numerico
Campo13	Campo13	Memo
CampoB	CampoB	Alfanumérico
aaa aa	aaa	Numerico
desiq	aa	Numerico
CampoDescripcion	Campo Descripción	Alfanumérico

Luego se escribe el titulo (sin espacios y sin acentos), el mensaje y se selecciona el tipo (Alfanumérico, Booleano, Fecha, Memo y Numérico). Cuando se terminen de agregar los datos, se debe presionar Enter, si no se perderá la información introducida. Para finalizar se presiona el botón guardar el cual antes de ejecutar la acción mostrar un mensaje de advertencia, preguntando si desea cancelar la operación.

### Formas:

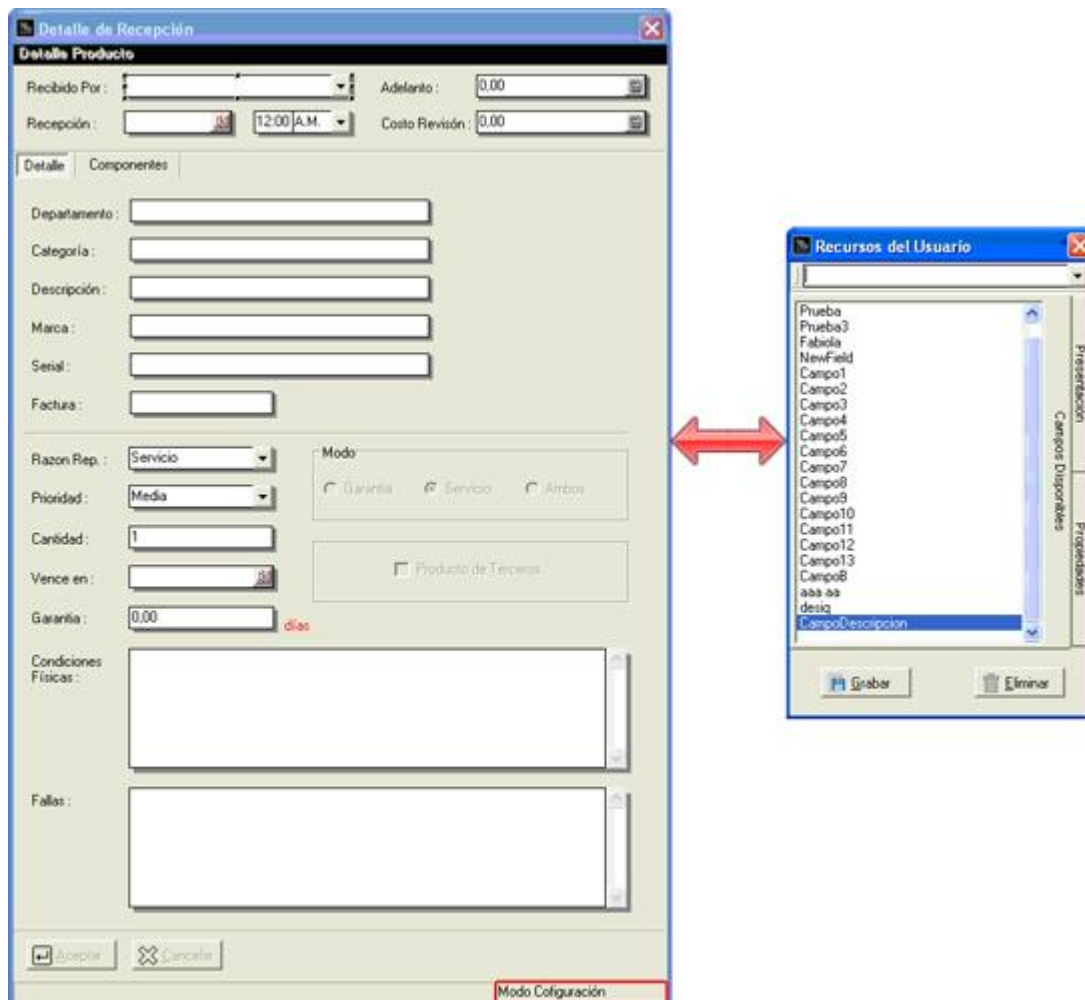
Dentro de configuración de formas se selecciona la ficha que se desea configurar. En este caso entre las formas disponibles solo esta Detalle Recepción. Para configurar la ventana se tiene que presionar el botón configurar.





Al hacer clic sobre el botón configurar se presentan dos ventanas:

- El Editor de la Forma.
- Recursos de Usuario.

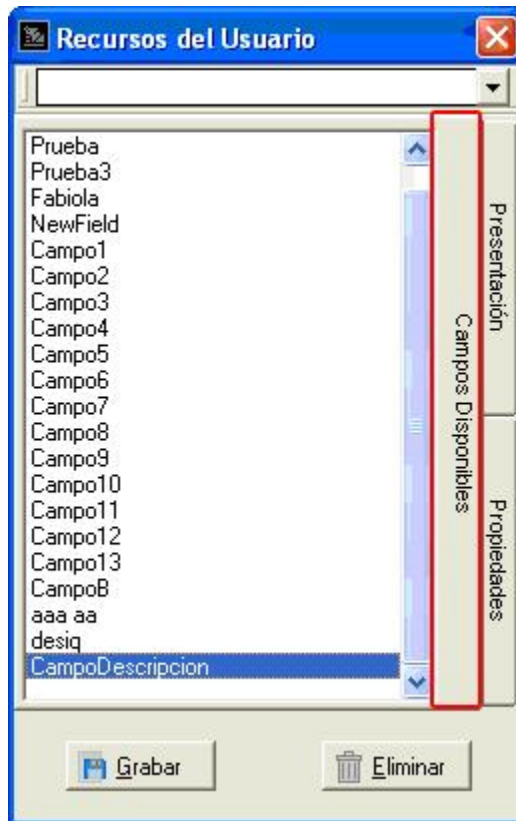


### Ventana Recursos de Usuario:

La ventana Recursos de Usuario presenta las variables y controles que permiten cambiar las características de la forma. Tiene una presentación de 3 páginas: Campos Disponibles, Presentación y Propiedades, además del recuadro superior, donde se presenta la lista de objetos y variables disponibles en la forma.

Elementos de la ventana Recursos de Usuario

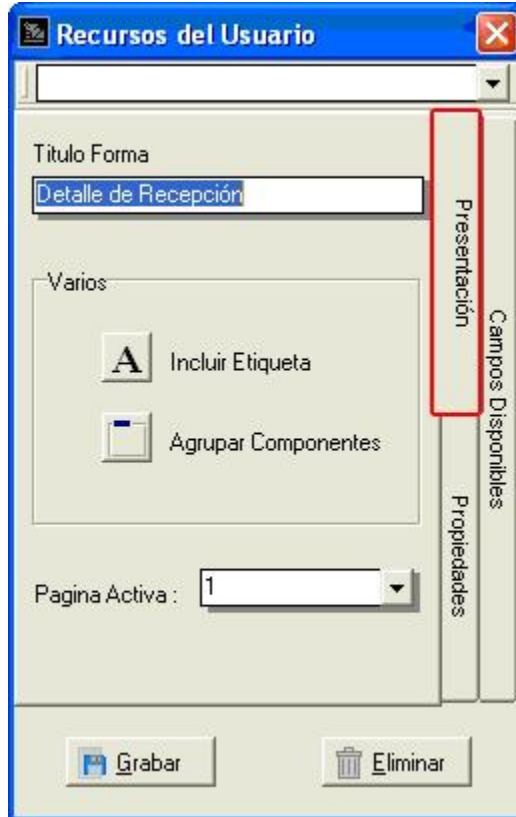
- Ficha Campos Disponibles: muestra todas las variables que puede manipular la forma.



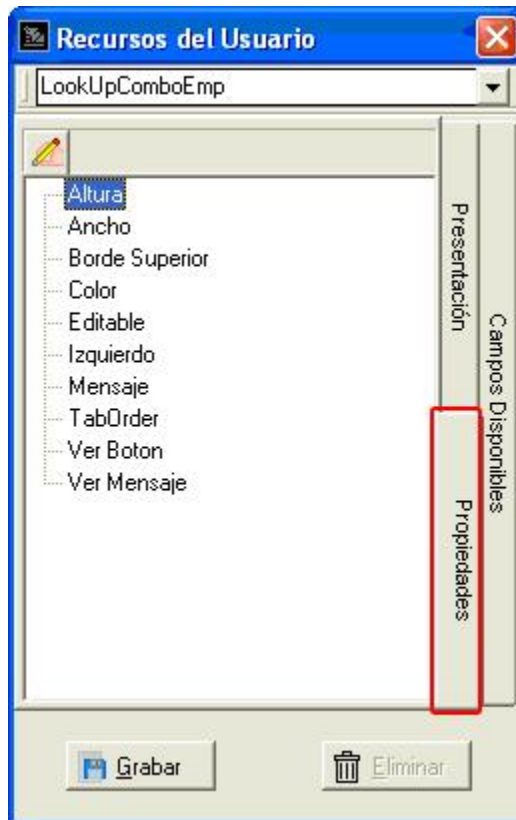
Para verificar que tipo de componente puede ser insertado con respecto al campo, se debe seleccionar el campo y hacer dos clic sobre el, al ejecutar esta acción se mostrar una pagina con las opciones disponibles (las habilitadas).



- Ficha Presentación: para modificar la visualización de la forma.



- Ficha Propiedades: para modificar las características de la forma y objeto incluidos en la forma.



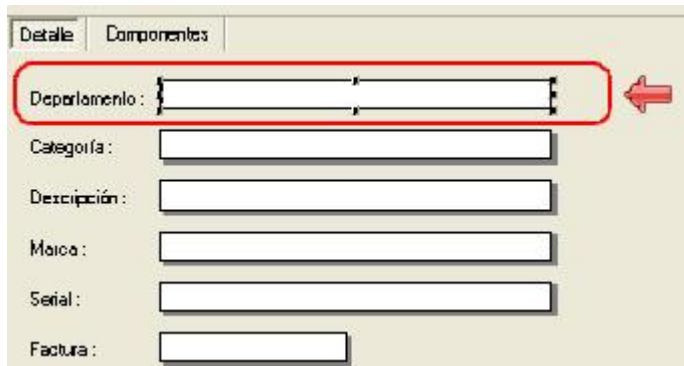
### Editor de la Forma:

Cuando se personaliza es necesario mantener un criterio o estilo de configuración, es decir, un estándar básico que siga una línea general unificadora a través de todas las formas y el manejo de la data.

A continuación se presenta una lista de las características más importantes que se pueden modificar en esta opción:

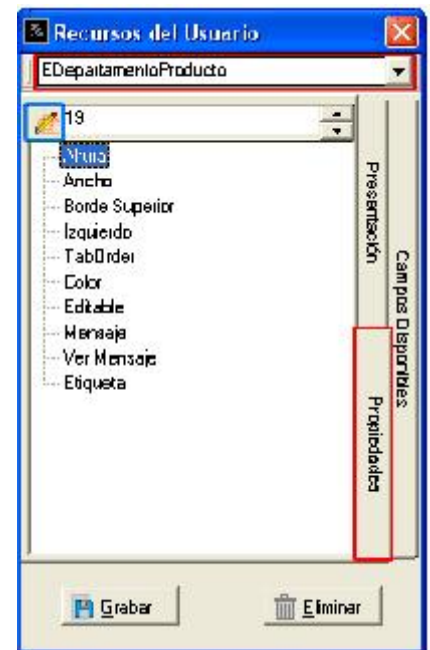
- Definir la longitud de los campos.
- Cambiar el orden de entrada de los datos.
- Incluir nuevos campos.

Al seleccionar un campo dentro de la forma, se dibujan alrededor unos puntos de control que permite mover y cambiar de tamaño el objeto. Además en la forma recursos de usuario se activa la página de propiedades relacionada al campo seleccionado.



Para que los cambios de las propiedades se ejecuten es necesario presionar clic sobre el botón que se encuentra a un lado

del valor de la propiedad seleccionada.



**Nota:** esta sección del módulo es muy similar a la opción de configuración que posee a2 Administrativo pero con algunas diferencias, para mas ayuda de cómo configurar las formas ubique el manual de usuario de a2 Sistema y tendrá una información mucho mas detallada.

Esperamos que esta versión sea del agrado de todos ustedes, con la misma queremos reiterar el apoyo del equipo de trabajo a2 hacia toda la cadena de distribuidores aportando con esta nueva versión un grano más de arena de la montaña que todos estamos construyendo.



**a2team siempre trabajando para un futuro y el futuro es hoy.**

**Para sus comentarios y dudas: [suporte@a2.com.ve](mailto:suporte@a2.com.ve)**